

PROJET DE RÉVISION

Norme humanitaire fondamentale (CHS)

Version 1 pour consultation par les parties prenantes

6 juin 2023

Introduction

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) est une norme ouverte reconnue dans le monde entier. Elle décrit les éléments essentiels d'un soutien efficace et redevable, basé sur des principes, envers les personnes et les communautés en situation de crise ou de vulnérabilité.

Le CHS a pour objectif de protéger **les droits et la dignité** des personnes et des communautés en situation de crise ou de vulnérabilité. Il promeut des **relations** équitables, inclusives et collaboratives entre les personnes et communautés et les acteurs et actrices qui les soutiennent et leur apportent une aide. Ces relations reposent sur le respect, la confiance, des dialogues ouverts et une communication continue.

Objectifs

Le CHS énonce neuf engagements que toute organisation et toute personne peut utiliser pour **améliorer la qualité, l'efficacité et la redevabilité** du soutien et de l'aide apportés aux personnes et communautés en situation de crise et de vulnérabilité. Il permet une meilleure redevabilité à l'égard des personnes et communautés : savoir à quoi les organisations se sont engagées leur permet de tenir ces dernières pour responsables.

Périmètre

Le CHS peut être utilisé par toute personne, organisation ou groupe ayant la volonté de travailler de manière éthique et redevable avec les personnes et communautés auxquelles elles et ils apportent un soutien, que celui-ci soit direct ou indirect. Le CHS est également pertinent et applicable pour les organisations actives au sein de partenariats, consortiums ou mécanismes de coordination, ainsi qu'à titre de cadre d'appui et d'amélioration de la redevabilité collective de tous les acteurs et toutes les actrices à l'égard des personnes et communautés.

Le manuel de la CHS est un cadre de redevabilité détaillé et intégré qui peut être utilisé pour :

- permettre aux personnes et communautés de tenir les organisations pour responsables ;
- créer des relations à la fois équitables et redevables entre les organisations, les personnes et les communautés et les autres parties prenantes ;
- planifier, superviser, mettre en œuvre et évaluer la qualité et l'efficacité des programmes et activités ;
- renforcer les systèmes et processus de redevabilité et d'assurance de la qualité des organisations ;
- améliorer l'efficacité et la redevabilité de la collaboration et de la coordination entre les parties prenantes ;
- évaluer et vérifier la mise en application du CHS afin de soutenir l'apprentissage et l'amélioration continus ; et
- soutenir les efforts d'amélioration de la redevabilité collective à l'égard des personnes et communautés.

Fondements

Le CHS s'appuie sur les **droits** fondamentaux énoncés dans le droit international et les principes humanitaires que sont l'humanité, l'impartialité, l'indépendance et la neutralité. Ceux-ci sont formulés dans la Charte humanitaire et les standards minimums de Sphère comme suit :

- le droit de vivre dans la dignité ;
- le droit de recevoir une aide humanitaire ; et
- le droit à la protection et à la sécurité.

Le fondement du CHS est un engagement à adopter une approche de la **redevabilité centrée sur les personnes et les communautés**, plaçant leurs besoins et intérêts au cœur de tous les aspects du travail des organisations. Il réaffirme que les personnes et communautés ne sont pas des bénéficiaires passives de l'aide, mais qu'elles ont bien un rôle décisif en tant que premières intervenantes et forces motrices actives et aussi en leur qualité de coconceptrices et coréalisatrices des actions et décisions qui les concernent.

La redevabilité est définie dans le CHS comme :

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 en situation de crise ou de vulnérabilité.

Le CHS incite les organisations à prendre conscience de la manière dont le pouvoir est exercé, tant formellement qu'informellement, en leur sein et dans les relations avec les personnes et communautés, les partenaires et autres acteurs et actrices. Il demande aux organisations de rectifier les dynamiques de pouvoir déséquilibrées, de prêter attention au genre, à l'âge, à l'origine ethnique, à l'équité, à la diversité et à l'inclusion, tout en respectant les droits et la dignité de toutes et de tous, sans discrimination.

Les utilisateur·trice·s du CHS reconnaissent le rôle et les responsabilités premières des États en matière de réponse aux situations de crise et de vulnérabilité sur leur territoire, tout comme l'importance de les soutenir lorsque cela est approprié, sans compromettre les principes et engagements relatifs à la redevabilité énoncés dans le CHS.

Structure

Le CHS est structuré autour de trois composantes interconnectées :

- **Les neuf engagements** qui décrivent ce que les personnes et les communautés souhaitent et attendent des organisations qui s'engagent auprès d'elles et les soutiennent en situation de crise ou de vulnérabilité.
- **Les exigences générales** qui décrivent la culture de l'organisation ainsi que les systèmes et processus de gouvernance et de gestion nécessaires à la mise en œuvre cohérente et à la concrétisation des neuf engagements.
- **Les exigences clés** qui décrivent les actions nécessaires pour que les organisations respectent chacun des neuf engagements dans tous leurs programmes.

Les neuf engagements

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

1. connaissent leurs droits et participent activement aux actions et aux décisions qui les concernent ;
2. reçoivent une aide efficace et rapide, conformément à leurs besoins et priorités ;
3. sont mieux préparées aux crises à venir et plus résilientes face à elles ;
4. reçoivent un soutien qui ne les affecte pas négativement et qui ne nuit pas à leur environnement ;
5. ont accès à des moyens sûrs, inclusifs et réactifs de signalement de comportement inapproprié ou de dépôt de plainte ;
6. sont soutenues par des actions coordonnées et complémentaires ;
7. reçoivent un soutien adapté et amélioré qui s'appuie sur des retours d'information et un apprentissage continu ;
8. interagissent avec des personnels et volontaires compétent·e·s, bien encadré·e·s et respectueux·euses ; et
9. interagissent avec des organisations qui gèrent les ressources de manière efficace, efficiente et éthique.

Exigences générales

Les organisations doivent disposer des **conditions favorables** nécessaires au respect constant et systématique des exigences énoncées dans les neuf engagements du CHS. Ces conditions incluent une culture, des systèmes et des processus organisationnels permettant de veiller à ce que le CHS soit intégré à son travail et ses relations avec les parties prenantes, mais aussi mis en application dans toute l'organisation.

Cette culture, ces systèmes et ces processus doivent correspondre à la mission, aux valeurs et aux modes de travail de l'organisation, ainsi qu'aux contextes dans lesquels elle travaille. Les organisations devront, *a minima*, remplir les exigences générales suivantes :

1. La direction et les responsables promeuvent une culture de la redevabilité et du respect pour les droits humains et la dignité, conformément au CHS.
2. La gouvernance et les processus décisionnels des responsables soutiennent et facilitent la pleine mise en application du CHS dans l'ensemble de l'organisation et de ses activités.
3. Une stratégie et une approche définissent clairement les modalités d'application systématique et d'amélioration continue de ses efforts pour respecter les neuf engagements.
4. Des processus de gestion des risques, d'assurance qualité et de suivi sont en place pour appréhender les risques et renforcer la qualité et les résultats pour les personnes et communautés soutenues.
5. La mise en application du CHS et de ses neuf engagements est promue et soutenue dans le travail avec les partenaires et autres parties prenantes.

Engagements et exigences clés

Engagement n° 1 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **connaissent leurs droits et participent activement aux actions et aux décisions qui les concernent.**

Exigences clés

- 1.1 Mettre en place de processus pour partager l'information, faciliter la communication et favoriser la participation dans les actions et les processus décisionnels, conformément aux priorités et préférences des personnes et communautés.
- 1.2 Partager avec les personnes et communautés des informations claires et à jour sur les engagements de l'organisation, le comportement attendu des personnels et volontaires, ainsi que sur leurs droits à l'égard de l'organisation.
- 1.3 Faciliter la communication dans des langues, des formats et des contenus faciles à comprendre, respectueux, culturellement adaptés et accessibles pour l'ensemble de la communauté.
- 1.4 Garantir que la représentation des personnes et communautés dans les processus décisionnels est équitable et inclusive, en les impliquant à toutes les étapes du travail.
- 1.5 S'assurer de disposer du consentement éclairé des personnes et communautés pour toute communication les représentant, et que les communications sont à la fois précises, respectueuses, éthiques et protègent leur dignité et leur capacité d'action.
- 1.6 Fournir rapidement aux personnes et communautés des informations vitales adaptées, et notamment les modalités d'accès au soutien et à l'aide.

Engagement n° 2 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **reçoivent une aide efficace et rapide, conformément à leurs besoins et priorités.**

Exigences clés

- 2.1 Réaliser une analyse contextuelle détaillée et systématique qui identifie les risques et diverses vulnérabilités et capacités des personnes, communautés et autres parties prenantes concernées.
- 2.2 Planifier et mettre en œuvre des programmes qui répondent aux besoins prioritaires des personnes et communautés de manière rapide et efficace.
- 2.3 Veiller à ce que les programmes soient réalistes et sans danger pour les personnes et communautés, conformément à leurs préférences et priorités.
- 2.4 Mettre en application les standards, normes et bonnes pratiques en matière de qualité, de gestion et de technique dans tous les aspects des programmes.

Engagement n° 3 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **sont mieux préparées aux crises à venir et plus résilientes face à elles.**

Exigences clés

- 3.1 Soutenir et compléter le *leadership* communautaire formel et informel et les efforts menés au niveau local qui visent à renforcer les capacités et la résilience des personnes et des communautés.
- 3.2 Mettre à profit les connaissances de la communauté, ainsi que les évaluations des risques, plans de préparation et autres initiatives similaires de niveau local ou national pour alimenter la planification et la mise en œuvre des activités.
- 3.3 Planifier et mettre en œuvre les programmes de manière à ce qu'ils entraînent des effets positifs à long terme pour les vies et moyens d'existence des personnes et des communautés, ainsi que pour l'économie locale et leur environnement.
- 3.4 Prendre des mesures pour renforcer le *leadership* local et national, ainsi que la gestion des programmes et ressources sur la durée.

Engagement n° 4 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **reçoivent un soutien qui ne les affecte pas négativement et qui ne nuit pas à leur environnement.**

Exigences clés

- 4.1 Identifier, prévenir et atténuer les risques dont les effets sont potentiellement néfastes pour les personnes et les communautés, leurs moyens d'existence, l'économie locale, la culture et l'environnement.
- 4.2 Planifier et mettre en œuvre des programmes de manière à protéger et assurer la sécurité, la sûreté, les droits et la dignité des personnes, ainsi qu'à prévenir toute exploitation, tout abus ou harcèlement sexuels.
- 4.3 Veiller à ce que des processus soient en place pour protéger les données personnelles collectées auprès des personnes et des communautés, ainsi que toute autre information qui pourrait les mettre - ou l'organisation - en danger.
- 4.4 Prendre des mesures adaptées et rapides pour résoudre tout impact environnemental ou social négatif provoqué par l'organisation et son travail.

Engagement n° 5 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **ont accès à des moyens sûrs, inclusifs et réactifs de signalement de comportement inapproprié ou de dépôt de plainte.**

Exigences clés

- 5.1 Veiller à ce que les personnes, communautés et parties prenantes concernées sachent à quelles actions et protections s'attendre de la part de l'organisation, ses volontaires et ses partenaires en cas d'actes ou de comportements inappropriés, dont l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.
- 5.2 Mettre en place des mécanismes sûrs et efficaces par lesquels les personnes et les communautés peuvent signaler des actes répréhensibles, faire part d'inquiétudes ou porter plainte, conformément à leurs préférences, aux bonnes pratiques et aux mécanismes et processus juridiques en vigueur.
- 5.3 Reconnaître et gérer les plaintes de manière à la fois sûre, équitable, rapide et adaptée.
- 5.4 Mettre en place des approches adaptées centrées sur les victimes lors des enquêtes et de la réponse aux plaintes et signalements de tout comportement inapproprié ou abusif, et notamment de l'exploitation et de l'abus sexuels.
- 5.5 Transmettre les plaintes, signalements d'actes répréhensibles ou toute autre question qui n'entrent pas dans le cadre des responsabilités de l'organisation à toute partie concernée, conformément aux bonnes pratiques.

Engagement n° 6 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **sont soutenues par des actions coordonnées et complémentaires.**

Exigences clés

- 6.1 Planifier et mettre en œuvre des programmes qui sont coordonnés avec les actions ou initiatives existantes des communautés, acteur·trice·s locaux·ales et autorités locales/nationales et autres parties prenantes, qui les intègrent et les complètent.
- 6.2 Développer des accords de collaboration et de partenariat qui s'appuient sur des rôles et responsabilités clairs ainsi qu'un engagement à instaurer des relations justes, équitables et redevables entre parties prenantes.
- 6.3 Participer à des mécanismes de coordination pertinents, notamment aux niveaux local et national, et optimiser la qualité, la couverture, la cohérence et l'efficacité des programmes.
- 6.4 Rapporter tous les besoins non satisfaits aux organisations disposant de l'expertise technique et du mandat pertinent, ou mener un plaidoyer pour que ces besoins soient couverts.
- 6.5 Suivre et évaluer régulièrement la qualité et l'efficacité des modalités de collaboration, de partenariat et de coordination, et prendre des mesures correctives dès que nécessaire.

Engagement n° 7 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **reçoivent un soutien adapté et amélioré qui s'appuie sur des retours d'information et un apprentissage continu.**

Exigences clés

- 7.1 Planifier et mettre en œuvre des programmes en s'appuyant sur les diagnostics, évaluations et apprentissages existants, dont les connaissances et l'expérience des personnes et des communautés.
- 7.2 Mettre en œuvre des processus de collecte et d'analyse des données de suivi et de retours d'information provenant des personnes et communautés sur leurs priorités et leur degré de satisfaction par rapport à la qualité du travail de l'organisation.
- 7.3 Collecter les données ventilées nécessaires aux évaluations, à la planification, au suivi et à l'apprentissage, en se questionnant sur la diversité des personnes et des communautés, et en minimisant les demandes à leur égard.
- 7.4 Partager et valider les résultats du suivi et des retours d'information des personnes et communautés, et les utiliser pour éclairer les processus décisionnels.
- 7.5 Adapter les programmes pour rectifier les mauvaises performances, prendre en compte les contraintes ou les changements de contexte et de besoins, sur la base des données de suivi, des retours d'information et des plaintes.
- 7.6 Partager et diffuser les expériences, connaissances et apprentissages au sein de toute l'organisation et avec les communautés et autres parties prenantes afin de soutenir l'amélioration et l'apprentissage continus.

Engagement n° 8 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **interagissent avec des personnels et volontaires compétent·e·s, bien encadré·e·s et respectueux·euses.**

Exigences clés

- 8.1 Créer des conditions et mettre en place des mesures adaptées pour assurer la sécurité, la sûreté et le bien-être des personnels.
- 8.2 Veiller à ce que les personnels et volontaires travaillent conformément à la mission, aux valeurs et aux engagements de l'organisation et comprennent les conséquences de ne pas y adhérer.
- 8.3 Soutenir le personnel et les volontaires dans l'élaboration et la mobilisation des compétences personnelles, techniques et de gestion nécessaires pour remplir leur rôle et assumer leurs responsabilités de manière à efficace et redevable.

- 8.4 Instaurer des processus de gestion des ressources humaines qui soient justes, transparents et non discriminatoires, mais aussi conformes aux exigences juridiques en vigueur et aux bonnes pratiques de gestion.
- 8.5 Veiller à ce que les personnels, volontaires, partenaires et sous-traitant-e-s comprennent et adhèrent à un code de conduite qui, *a minima*, interdit toute forme d'exploitation, d'abus, de harcèlement, de discrimination à l'égard des personnes et de mauvaise utilisation des ressources.
- 8.6 Définir des moyens sûrs, confidentiels et accessibles permettant aux personnels, volontaires, sous-traitant-e-s et partenaires de faire part de leurs inquiétudes et de signaler des comportements répréhensibles, tout en accordant une protection et un soutien adaptés aux personnes qui ont procédé à ces signalements.
- 8.7 Prendre des mesures correctives rapides et adaptées en réponse à des comportements et actes répréhensibles ou illégaux, non éthiques ou inadaptés de membres du personnel ou de volontaires.

Engagement n° 9 :

Les personnes et communautés en situation de crise ou de vulnérabilité...

- **interagissent avec des organisations qui gèrent les ressources de manière efficace, efficiente et éthique.**

Exigences clés

- 9.1 Veiller à l'existence de capacités et ressources en matière de gouvernance, direction, personnels et techniques suffisantes pour véritablement respecter les engagements des programmes.
- 9.2 Veiller à ce que la collecte de fonds, la mobilisation des ressources et l'allocation des fonds soient éthiques et légales, et ne compromettent pas les missions et valeurs de l'organisation.
- 9.3 Veiller à une utilisation efficiente des ressources où s'équilibrent qualité, coûts et délais prévus pour les programmes et processus organisationnels.
- 9.4 Identifier, prévenir et gérer les risques de corruption, fraude et conflits d'intérêts, et prendre les mesures adéquates si besoin.
- 9.5 Prendre des mesures pour protéger l'environnement et préserver la nature.
- 9.6 Mener des examens réguliers des programmes et de l'organisation, notamment des audits financiers et de gestion, afin d'assurer la redevabilité et l'apprentissage au sein de l'organisation et de partager les résultats en toute transparence.
- 9.7 Communiquer en toute transparence sur l'allocation des ressources et les critères décisionnels avec les personnes, communautés et parties prenantes concernées.