



Core
Humanitarian
Standard

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité

Édition 2024



© Tous droits réservés. La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) est une norme ouverte, dont l'utilisation est encouragée par un maximum de parties prenantes. Ce document est protégé par les droits d'auteur détenus par CHS Alliance, Groupe URD et Sphère. Les titulaires de droits d'auteur accueillent favorablement sa reproduction à des fins éducatives, y compris dans le cadre d'activités de formation, de recherche et de programme, à condition que le CHS soit mentionné. Pour traduire ou adapter tout ou partie du CHS, une autorisation écrite doit être obtenue par courrier électronique auprès de : chs@chsalliance.org.

Deuxième édition : 2024

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	02
---------------------	-----------

Les neuf engagements	04
-----------------------------	-----------

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

1. peuvent exercer leurs droits et participer aux actions et décisions qui les concernent.	06
2. ont accès à temps et de manière efficace à un soutien en fonction de leurs besoins et priorités spécifiques.	07
3. sont mieux préparées et plus résilientes face aux crises potentielles.	08
4. ont accès à un soutien qui ne porte pas préjudice aux personnes ou à l'environnement.	09
5. peuvent partager leurs préoccupations et leurs plaintes en toute sécurité et obtenir des réponses.	10
6. ont accès à un soutien coordonné et complémentaire.	11
7. ont accès à un soutien continuellement adapté et amélioré sur la base de retours d'informations et de leçons apprises.	12
8. interagissent avec du personnel et des bénévoles respectueux, compétents et bien gérés.	13
9. peuvent s'attendre à ce que les ressources soient gérées de manière éthique et responsable.	14

Glossaire	16
------------------	-----------

INTRODUCTION

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) énonce neuf engagements visant à garantir que les organisations soutiennent les personnes et les communautés en situation de crise et de vulnérabilité d'une manière qui respecte leurs droits et leur dignité et qui promeut leur rôle premier dans la recherche de solutions face aux crises auxquelles elles sont confrontées.

Le CHS est une norme mesurable reconnue au niveau mondial. Elle encourage des relations équitables et collaboratives entre les personnes, les communautés et ceux qui travaillent pour les soutenir. Elle vise à remédier aux déséquilibres de pouvoir. La norme est pertinente et applicable à tous ceux qui, individuellement ou collectivement, travaillent à soutenir les personnes et les communautés. Elle peut être utilisée comme cadre pour :

- Permettre aux personnes et aux communautés de demander des comptes à ceux qui les soutiennent.
- Améliorer la qualité et la redevabilité des organisations et de leurs actions.
- Évaluer et vérifier les performances des organisations et démontrer leur démarche d'apprentissage en vue de respecter les engagements du CHS.
- Promouvoir les efforts collectifs visant à garantir une qualité et une redevabilité.

Le CHS est fondé sur les principes humanitaires internationalement reconnus d'humanité, d'impartialité, d'indépendance et de neutralité. Il s'appuie sur la Charte humanitaire de Sphère, qui décrit le droit des personnes à vivre dans la dignité, leur droit à recevoir un soutien et une assistance, ainsi que leur droit à la protection et à la sécurité. Les organisations travaillant dans des situations de crise humanitaire sont encouragées à utiliser le CHS en lien avec les Standards minimaux de Sphère et d'autres normes faisant partie du Partenariat pour les standards humanitaires (Humanitarian Standards Partnership en anglais).

Le CHS reconnaît la responsabilité première des États et des autres autorités compétentes en matière de protection et de soutien envers les personnes affectées par les crises.



Les neuf engagements décrivent ce que les personnes et les communautés en situation de crise et de vulnérabilité peuvent attendre de ceux qui les soutiennent. Ces engagements sont complémentaires et tous constituent des éléments essentiels du CHS. Chaque engagement est accompagné d'exigences qui décrivent ce qu'il faut faire pour s'assurer qu'il est respecté dans le cadre du soutien apporté aux personnes et aux communautés.

Utiliser le CHS

Pour respecter les neuf engagements du CHS et les exigences qui les accompagnent, les organisations doivent disposer d'un environnement favorable à son application systématique. Cela signifie appliquer et démontrer à tous les niveaux et fonctions de l'organisation une culture de la qualité et de la redevabilité dans les valeurs organisationnelles, les approches de travail et les méthodes internes, ainsi que les interactions avec les parties prenantes. Ces approches et méthodes de travail varieront en fonction de la mission et des valeurs de l'organisation, du contexte dans lequel elle opère, de la nature de ses activités et des relations avec ses parties prenantes, y compris avec les personnes et les communautés.

LES NEUF ENGAGEMENTS

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



1 peuvent exercer leurs droits et participer aux actions et décisions qui les concernent.



2 ont accès à temps et de manière efficace à un soutien en fonction de leurs besoins et priorités spécifiques.



3 sont mieux préparées et plus résilientes face aux crises potentielles.



4 ont accès à un soutien qui ne porte pas préjudice aux personnes ou à l'environnement.



5 peuvent partager leurs préoccupations et leurs plaintes en toute sécurité et obtenir des réponses.



6 ont accès à un soutien coordonné et complémentaire.



7 ont accès à un soutien continuellement adapté et amélioré sur la base de retours d'informations et de leçons apprises.



8 interagissent avec du personnel et des bénévoles respectueux, compétents et bien gérés.



9 peuvent s'attendre à ce que les ressources soient gérées de manière éthique et responsable.



Engagement 1

Les personnes et les communautés peuvent exercer leurs droits et participer aux actions et décisions qui les concernent.

Exigences :



1.1

Assurer que les considérations relatives à la diversité, à l'équité et à l'inclusion soient intégrées dans le travail de l'organisation avec les personnes et les communautés, en accordant une attention particulière aux plus marginalisés.

1.2

Partager régulièrement et à temps des informations pertinentes avec les personnes et les communautés, notamment en ce qui concerne leurs droits en relation avec les engagements et responsabilités de l'organisation.

1.3

Communiquer dans des langues et des formats facilement accessibles, compréhensibles, respectueux, adaptés au contexte et aux personnes et communautés.

1.4

Assurer que la participation des personnes aux décisions et aux actions soit significative pour eux et corresponde à leurs modes d'engagement préférés.

1.5

Les communications représentant les personnes et les communautés, y compris celles qui sont utilisées à des fins de plaidoyer et de collecte de fonds, reçoivent leur consentement éclairé, sont exactes, respectueuses et éthiques de manière à préserver leur dignité.

1.6

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour garantir un partage transparent des informations, une communication et une participation significative des personnes et des communautés aux actions et aux décisions qui les concernent.

Engagement 2

Les personnes et les communautés ont accès à temps et de manière efficace à un soutien en fonction de leurs besoins et priorités spécifiques.

Exigences :



2.1

Planifier et mettre en œuvre des programmes qui respectent et intègrent les connaissances, capacités et actions existantes au niveau local.

2.2

Utiliser des critères équitables, impartiaux et transparents pour définir les programmes et les personnes ou groupes soutenus par l'organisation.

2.3

Suivre et adapter régulièrement les programmes pour s'assurer que les actions sont mises en œuvre à temps, accessibles et qu'elles répondent aux besoins prioritaires des personnes et des communautés.

2.4

Appliquer les normes techniques pertinentes et les bonnes pratiques dans le travail de l'organisation avec les personnes et les communautés.

2.5

Faire part de tout besoin prioritaire non satisfait aux parties prenantes concernées disposant de l'expertise technique et des capacités nécessaires pour y répondre.

2.6

Adopter une approche organisationnelle cohérente afin de garantir que le soutien se fonde sur une compréhension du contexte et de la culture, ainsi que des capacités, vulnérabilités, besoins et risques divers auxquels sont confrontés les personnes et les communautés, en accordant une attention particulière aux plus marginalisées.

Engagement 3

Les personnes et les communautés sont mieux préparées et plus résilientes face aux crises potentielles.

Exigences :



3.1

Soutenir le leadership communautaire formel et informel ainsi que les efforts menés localement pour renforcer la résilience des personnes et des communautés.

3.2

Soutenir les capacités locales pour anticiper et réduire les risques de crises ou de catastrophes potentielles.

3.3

Planifier et mettre en œuvre des programmes qui contribuent à produire des effets positifs à long terme sur la vie des personnes, leurs moyens de subsistance, l'économie locale et l'environnement.

3.4

Soutenir l'appropriation locale des ressources et de la prise de décision dès le début du travail avec les personnes et les communautés.

3.5

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour garantir que le soutien renforce les actions et la prise de décision au niveau local.

Engagement 4

Les personnes et les communautés ont accès à un soutien qui ne porte pas préjudice aux personnes ou à l'environnement.

Exigences :



4.1

Identifier, prévenir, atténuer et traiter les impacts négatifs potentiels et avérés des programmes sur les personnes et les communautés.

4.2

Identifier, prévenir, atténuer et traiter les impacts négatifs potentiels et avérés des programmes sur l'environnement.

4.3

Assurer une gestion sûre, éthique et efficace des données et des informations afin de minimiser les risques pour les personnes et les communautés, conformément aux bonnes pratiques reconnues en matière de protection des données.

4.4

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour garantir que l'organisation travaille de manière à protéger la sûreté, la sécurité, les droits et la dignité des personnes et des communautés, et à prévenir toutes les formes d'exploitation et d'abus, y compris l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels par le personnel et les bénévoles, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

4.5

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour réduire les impacts environnementaux négatifs de l'organisation et de ses actions, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

Engagement 5

Les personnes et les communautés peuvent partager leurs préoccupations et leurs plaintes en toute sécurité et obtenir des réponses.

Exigences :



5.1

Planifier et mettre en œuvre des moyens sûrs, accessibles et appropriés permettant à tous les groupes d'une communauté de fournir des retours d'informations, de faire part de leurs préoccupations et de déposer une plainte, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

5.2

Vérifier régulièrement que les personnes et les communautés comprennent comment le personnel et les bénévoles sont censés agir pour prévenir les comportements préjudiciables, y compris l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.

5.3

Vérifier régulièrement que les personnes, les communautés et les autres parties prenantes concernées comprennent comment faire part de leurs préoccupations et de leurs plaintes, et comment celles-ci seront traitées.

5.4

Gérer, enquêter, traiter et/ou transférer de manière appropriée les plaintes, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

5.5

Appliquer des approches appropriées centrées sur la victime/personne survivante pour enquêter et traiter les plaintes et signalements de toute mauvaise conduite, y compris l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.

5.6

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour veiller à ce que les préoccupations et les plaintes soient accueillies favorablement et fassent l'objet d'une action de manière appropriée et dans les temps.

Engagement 6

Les personnes et les communautés ont accès à un soutien coordonné et complémentaire.

Exigences :



6.1

Assurer que le travail de l'organisation soit coordonné et complémentaire avec les actions menées localement et par les communautés, ainsi qu'avec celles des parties prenantes concernées.

6.2

Soutenir les partenaires pour qu'ils respectent leurs engagements en matière de qualité et de redevabilité envers les personnes et les communautés à toutes les phases de leur travail.

6.3

Évaluer régulièrement la qualité et l'efficacité des relations entre les partenaires et prendre des mesures correctives si nécessaire.

6.4

Adopter une approche organisationnelle cohérente afin de garantir que la collaboration et les partenariats reposent sur un engagement en faveur d'une prise de décision et d'un partage des ressources équitables tout en respectant les caractéristiques, rôles et responsabilités de chaque partenaire.

Engagement 7

Les personnes et les communautés ont accès à un soutien continuellement adapté et amélioré sur la base de retours d'informations et de leçons apprises.

Exigences :



7.1

Écouter et répondre régulièrement aux retours d'informations et aux contributions des personnes et des communautés concernant l'organisation et ses actions.

7.2

Collecter pour la prise de décision des données désagrégées qui reflètent la diversité des personnes et des communautés, et de manière à minimiser les contraintes pour elles.

7.3

Utiliser les données issues du suivi, des retours d'informations, des réclamations et des leçons apprises pour orienter la prise de décision et améliorer les programmes ainsi que les méthodes de travail de l'organisation.

7.4

Partager l'analyse et les leçons apprises des retours d'informations et du suivi, mais aussi tout changement lié, avec les personnes et les communautés soutenues par l'organisation ainsi qu'avec les parties prenantes concernées.

7.5

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour garantir l'apprentissage continu et l'amélioration des actions et des méthodes de travail dans le but de mieux respecter les engagements en matière de qualité et de redevabilité.

Engagement 8

Les personnes et les communautés interagissent avec du personnel et des bénévoles respectueux, compétents et bien gérés.

Exigences :



8.1

La direction, le personnel et les bénévoles promeuvent et démontrent une culture organisationnelle de qualité et de redevabilité.

8.2

Maintenir un environnement de travail sûr et inclusif, en prenant des mesures pour protéger la sécurité, le bien-être et la dignité de l'ensemble du personnel et des bénévoles.

8.3

Assurer que l'ensemble du personnel et des bénévoles disposent du soutien, des aptitudes et des compétences nécessaires pour remplir leur rôle et leurs responsabilités de manière efficace et redevable.

8.4

Assurer que l'ensemble du personnel et des bénévoles comprennent et respectent un code de conduite qui, au minimum, interdit toute forme d'exploitation, d'abus, de harcèlement ou de discrimination à l'égard des personnes, ainsi que toute utilisation abusive des ressources.

8.5

Assurer qu'il existe des moyens sûrs, confidentiels et accessibles permettant à l'ensemble du personnel et des bénévoles de faire part de leurs préoccupations et de signaler les cas de mauvaise conduite, tout en assurant une protection appropriée aux personnes qui font ces signalements.

8.6

Prendre à temps des mesures appropriées pour remédier aux cas de mauvaise conduite commises par l'ensemble du personnel et des bénévoles, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

8.7

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour garantir que les ressources humaines sont gérées efficacement, de manière équitable, non discriminatoire et transparente, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

Engagement 9

Les personnes et les communautés peuvent s'attendre à ce que les ressources soient gérées de manière éthique et responsable.

Exigences :



9.1

Assurer que les capacités et les ressources soient suffisantes pour répondre aux engagements de l'organisation.

9.2

Gérer les ressources financières de manière responsable, conformément aux bonnes pratiques reconnues.

9.3

Assurer que la collecte de fonds, la mobilisation des ressources et les allocations de fonds soient éthiques et ne compromettent pas les engagements et les valeurs de l'organisation.

9.4

Gérer et utiliser les ressources pour atteindre l'objectif visé, en minimisant les déchets et l'impact sur l'environnement.

9.5

Identifier, prévenir et gérer les risques à tous les niveaux de l'organisation, y compris la corruption, la fraude, l'utilisation abusive des ressources et les conflits d'intérêts, et prendre les mesures appropriées si ces risques sont identifiés.

9.6

Adopter une approche organisationnelle cohérente pour garantir que les ressources sont gérées de manière efficiente, efficace et éthique.

Déclaration de conformité à propos de l'utilisation du CHS

Toute personne ou organisation aidant des personnes et des communautés en situation de crise et de vulnérabilité est encouragée à utiliser et adopter le CHS, et peut déclarer : « Nous travaillons dans le respect du CHS ». Tout autre déclaration concernant la conformité ou le respect de la Norme ne peut être faite que dans le cadre d'un processus de vérification reconnu et objectif.

GLOSSAIRE

Les définitions suivantes s'appliquent au CHS :

Approche organisationnelle cohérente : des méthodes structurées et systématiques adoptées au sein d'une organisation pour atteindre des objectifs, respectées de manière cohérente dans l'ensemble de l'organisation sur la base des meilleures pratiques et adaptées à ses besoins.

Assurer : implique que l'organisation use d'un certain degré d'examen, de surveillance et de contrôle internes pour s'assurer que les engagements sont respectés.

Diversité : présence de différences entre les personnes en termes d'identités, d'origines, d'expériences, de perspectives et de caractéristiques. Ces différences peuvent inclure, sans s'y limiter, des facteurs tels que l'origine ethnique, le genre, l'âge, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique, les capacités/handicaps physiques, les croyances religieuses et les antécédents culturels.

Droits : le droit des personnes à vivre dans la dignité, leur droit à recevoir un soutien et une assistance, ainsi que leur droit à la protection et à la sécurité, tels que décrits dans la Charte humanitaire.

Équité : situation dans laquelle des individus ou des groupes sont traités équitablement en fonction de leurs besoins spécifiques.

Inclusion : effort délibéré et proactif pour créer des environnements et des pratiques qui respectent, valorisent et soutiennent la pleine participation d'individus issus de milieux divers et ayant des identités différentes.

Les plus marginalisés : toute personne, quel que soit le contexte, qui risque d'être soumise à une discrimination ou d'en faire l'expérience en raison de son identité, de ses origines, de ses expériences, de ses perspectives et de ses caractéristiques.

Organisation : entité ou individu disposant des ressources et de l'engagement nécessaires pour utiliser le CHS. Cela inclut, sans s'y limiter, toute structure communautaire, organisation de la société civile, organisation caritative ou à but non lucratif, entreprise du secteur privé ou autorité publique, organisation internationale, consortium ou autre organisme travaillant au niveau local, national ou international.

Participation : processus et activités permettant aux personnes et aux communautés de jouer un rôle actif dans tous les processus de prise de décision qui les concernent. Une participation significative implique tous les groupes, y compris les plus vulnérables et les plus marginalisés, et est organisée en fonction des besoins et des préférences spécifiques des personnes. La participation est volontaire.

Personnel et bénévoles : tout représentant désigné d'une organisation, y compris la gouvernance et la direction, les employés permanents ou de courte durée et les consultants.

Personnes et communautés en situation de crise et de vulnérabilité : l'ensemble des femmes, hommes, filles et garçons ayant des besoins, des vulnérabilités et des capacités différents, qui sont affectés par des catastrophes, des conflits, la pauvreté ou d'autres crises et défis.

Processus : actions, outils et ressources nécessaires pour accomplir une tâche ou un objectif spécifique de manière cohérente et efficace. Ces processus peuvent être plus ou moins formels, en fonction du contexte et de facteurs tels que la taille et la capacité d'une organisation.

Qualité : ensemble de caractéristiques garantissant que le soutien apporté aux personnes et aux communautés répond à leurs besoins et attentes implicites ou déclarés et respecte la dignité des personnes.

Redevabilité : processus consistant à utiliser le pouvoir de manière responsable, à tenir compte des différentes parties prenantes et à leur rendre des comptes, principalement à celles affectées par l'exercice de ce pouvoir. La redevabilité consiste à placer les personnes et les communautés au centre des décisions liées aux questions qui les concernent, comme décrit dans les neuf engagements du CHS.

Résilience : capacité d'une personne ou d'une communauté exposée aux risques de résister, d'absorber, de s'adapter et de se remettre des effets d'un danger en temps opportun et de manière efficace.

Ressources : ce dont l'organisation a besoin pour remplir sa mission, y compris, mais sans s'y limiter, les ressources naturelles, humaines, financières, en capital, technologiques et informationnelles.

Soutien : tout travail ou activité qu'une organisation fournit ou partage avec des personnes et des communautés pour atteindre des objectifs, répondre à des besoins ou relever des défis.



La Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS) énonce neuf engagements visant à garantir que les organisations soutiennent les personnes et les communautés en situation de crise et de vulnérabilité d'une manière qui respecte leurs droits et leur dignité et qui promeut leur rôle premier dans la recherche de solutions face aux crises auxquelles elles sont confrontées.

ISBN: 978-2-940732-05-0

chs@chsalliance.org

www.corehumanitarianstandard.org