



# COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ

## METTRE EN PRATIQUE LA NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE (CHS)

### NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE

9 critères de qualité

- LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST ADAPTÉE ET APPROPRIÉE
- LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST EFFICACE ET FOURNIE À TEMPS
- LA RÉPONSE HUMANITAIRE RENFORCE LES CAPACITÉS LOCALES ET ÉVITE LES EFFETS NÉGATIFS
- LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST FONDÉE SUR LA COMMUNICATION, LA PARTICIPATION ET LES RETOURS D'INFORMATION
- LES PLAINTES SONT BIEN ACCUEILLIES ET TRAITÉES
- LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST COORDONNÉE ET COMPLÉMENTAIRE
- LES ACTEURS HUMANITAIRES APPRENNENT ET S'AMÉLIORENT DE FAÇON CONTINUE
- LE PERSONNEL EST SOUTENU POUR RÉALISER SON TRAVAIL EFFICACEMENT ET EST TRAITÉ DE FAÇON JUSTE ET ÉQUITABLE
- LES RESSOURCES SONT GÉRÉES ET UTILISÉES DE FAÇON RESPONSABLE ET POUR L'USAGE PRÉVU

### COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ

5 utilisations complémentaires & 1 parcours projet proposé pour mettre en œuvre la Norme humanitaire fondamentale (CHS) sur le terrain

#### PILOTER

ASSURANCE QUALITÉ & CONTRÔLE QUALITÉ



BESOINS ET/OU DEMANDES DES COMMUNAUTÉS ET DES PERSONNES AFFECTÉES PAR UNE CRISE



#### PHASE PRÉLIMINAIRE

DÉCISION DE COMMENCER OU NON LE DIAGNOSTIC

#### DIAGNOSTIC INITIAL

DÉCISION D'INTERVENIR OU NON

#### CONCEPTION

RESSOURCES FINANCIÈRES CONFIRMÉES

#### LANCEMENT

ACTIVITÉS PRÊTES À ÊTRE MISES EN ŒUVRE ET SUIVIES

#### MISE EN ŒUVRE & SUIVI

TOUTES LES ACTIVITÉS PLANIFIÉES MISES EN ŒUVRE

#### CLÔTURE

AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES COMMUNAUTÉS ET DES PERSONNES AFFECTÉES PAR UNE CRISE



#### ÉVALUER

ÉVALUATION



#### VÉRIFIER

BILAN DE SANTÉ PROJET



#### PLANIFICATION

SUIVI

ÉVALUATION

REDEVABILITÉ

APPRENTISSAGE

#### UTILISATEURS

ÉQUIPES PROJET & PARTENAIRES OPÉRATIONNELS

ÉQUIPES PMEAL

ÉQUIPES SUPPORT

ÉQUIPES D'ÉVALUATION

#### CHANGER

SYSTÈME QUALITÉ & REDEVABILITÉ



#### GÉRER

QUALITÉ & REDEVABILITÉ DURANT L'INTERVENTION



COMPOSANTES DU PROJET FINALISÉES ET/OU TRANSFÉRÉES



Réalisé dans le cadre du projet "Apprendre et innover face aux crises", avec le soutien de :





# COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ

## METTRE EN PRATIQUE LA NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE (CHS)

GÉRER QUALITÉ & REDEVABILITÉ DURANT L'INTERVENTION QUELLES PRATIQUES ET QUELS OUTILS PEUVENT AIDER À METTRE EN ŒUVRE LES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ ET DE REDEVABILITÉ AU NIVEAU DU PROJET ?		PILOTER ASSURANCE QUALITÉ & CONTRÔLE QUALITÉ FAISONS-NOUS CE QUE NOUS SOMMES CENSÉS FAIRE POUR SATISFAIRE LES STANDARDS DE QUALITÉ ET DE REDEVABILITÉ ? LES LIVRABLES DU PROJET REMPLISSENT-ILS LES CRITÈRES D'ACCEPTATION DE QUALITÉ ET DE REDEVABILITÉ ?				NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE	VÉRIFIER BILAN DE SANTÉ PROJET OÙ EN SOMMES-NOUS AU NIVEAU DES PRATIQUES DE QUALITÉ ET DE REDEVABILITÉ DU PROJET ? EST-CE ASSEZ BIEN ? QUE POURRIONS-NOUS FAIRE D'AUTRE ?	ÉVALUER ÉVALUATION AVONS-NOUS PESÉ DE FAÇON POSITIVE SUR LA SITUATION ? AVONS-NOUS ACCOMPLI CELA DE LA MEILLEURE FAÇON POSSIBLE ?	CHANGER SYSTÈME QUALITÉ & REDEVABILITÉ COMMENT METTRE EN PLACE UN SYSTÈME QUALITÉ & REDEVABILITÉ PROJET AU SEIN D'UNE ORGANISATION ?
PHASE PRÉLIMINAIRE	DIAGNOSTIC INITIAL	CONCEPTION	LANCLEMENT	MISE EN ŒUVRE & SUIVI	CLÔTURE	Les 9 engagements & critères de qualité	Analyse des actions clés du projet (pratiques existantes) & des responsabilités organisationnelles (support institutionnel) <small>(VOIR GUIDE COMPAS QUALITÉ &amp; REDEVABILITÉ SECTION 3 &amp; GUIDE ET INDICATEURS DE LA NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE)</small>	Questions évaluatives clés et liens avec les critères OCDE-CAD <small>(VOIR GUIDE COMPAS QUALITÉ &amp; REDEVABILITÉ SECTION 4)</small>	Étapes clés de la mise en place d'un cadre PMEAL au sein d'une organisation <small>(VOIR GUIDE COMPAS QUALITÉ &amp; REDEVABILITÉ SECTION 5)</small>
PILOTER - POINTS DE CONTRÔLE QUALITÉ & REDEVABILITÉ (VOIR GUIDE COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ SECTION 1)									
<p>1 ➤ La méthode de collecte des données</p> <p>2 ➤ Le rapport de diagnostic</p>	<p>3 ➤ La proposition de projet d'intervention</p>	<p>4 ➤ Le cadre PMEAL (Planification, Suivi, Évaluation, Redevabilité et Apprentissage)</p> <p>5 ➤ La mobilisation des ressources et la communication</p>	<p>6 ➤ Les besoins en information du projet</p> <p>7 ➤ La prise de décision pour le projet</p>	<p>8 ➤ La clôture opérationnelle</p> <p>9 ➤ La clôture administrative</p>		<p><b>1 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST ADAPTEE ET APPROPRIÉE</b></p>	<p><b>ACTIONS CLÉS</b></p> <p>1.1 Évaluation et analyse</p> <p>1.2 Évaluation appropriée, impartiale et inclusive</p> <p>1.3 Adaptabilité de l'intervention</p> <p><b>RESPONSABILITÉS ORGANISATIONNELLES</b></p> <p>1.4 Assistance impartiale et diversité</p> <p>1.5 Désagrégation des données</p> <p>1.6 Analyse continue du contexte</p>	<p>➤ Dans quelle mesure l'intervention humanitaire est-elle adaptée aux caractéristiques (culturelles, politiques, etc.) du contexte et à la manière dont elles évoluent ?</p> <p>➤ Dans quelle mesure les besoins ciblés correspondent-ils aux besoins prioritaires « réels » ?</p> <p>➤ Dans quelle mesure l'aide et la protection fournies correspondent-elles à l'évaluation des risques, des vulnérabilités et des besoins ? (PERTINENCE &amp; COUVERTURE)</p>	<p><b>ETAPE 1. DÉCISION</b> - C'est le point de départ. Durant cette étape, la logique et les objectifs de la mise en place d'un cadre institutionnel PMEAL sont développés et communiqués.</p> <p>➤ Pourquoi cherchons-nous à développer un cadre institutionnel PMEAL ?</p> <p>➤ Quel est le périmètre du cadre institutionnel PMEAL ? (projets, secteurs, contexte, lieux...)</p> <p>➤ Qui devrait être impliqué ?</p> <p>➤ Quels sont ses liens avec d'autres cadres extérieurs et/ou internes de qualité et de redevabilité ?</p>
GÉRER - BONNES PRATIQUES (VOIR GUIDE COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ SECTION 2, AVEC LES INDICATEURS SENTINELLES ET LA PLANIFICATION MULTI-SCÉNARIOS)									
<p>➤ S'assurer que toute décision repose sur le meilleur usage des informations existantes en matière de besoins, de risques, de vulnérabilités et de capacités.</p> <p>➤ Identifier les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p> <p>➤ Développer une stratégie d'intervention qui réponde aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents.</p> <p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p><b>3 LA RÉPONSE HUMANITAIRE RENFORCE LES CAPACITÉS LOCALES ET ÉVITE LES EFFETS NÉGATIFS</b></p>	<p><b>ACTIONS CLÉS</b></p> <p>3.1 Résilience communautaire</p> <p>3.2 Évaluations des dangers et des risques communautaires</p> <p>3.3 Leadership local et capacités locales</p> <p>3.4 Stratégie de transition ou de sortie</p> <p>3.5 Reprise économique</p> <p>3.6 Effets négatifs potentiels ou réels non intentionnels (approche « do no harm » - « ne pas nuire »)</p> <p><b>RESPONSABILITÉS ORGANISATIONNELLES</b></p> <p>3.7 Systèmes de gestion des risques, de protection et de non-discrimination</p> <p>3.8 Protection des données personnelles</p>	<p>➤ Dans quelle mesure les capacités locales sont-elles renforcées par l'intervention ?</p> <p>➤ Tous les éventuels effets négatifs observés peuvent-ils être attribués à l'intervention ? Lesquels et dans quelle mesure ?</p> <p>➤ Dans quelle mesure la stratégie de réponse anticipe-t-elle et atténue-t-elle les risques d'effets négatifs (« ne pas nuire ») ? (IMPACT &amp; DURABILITÉ)</p>	<p><b>ETAPE 3. EVALUATION</b> - Cette phase analyse les pratiques en cours, les lacunes et les attentes.</p> <p>➤ Quelles sont les pratiques PMEAL actuellement fortes ?</p> <p>➤ Qu'est-ce qui doit être renforcé ?</p> <p>➤ Quelles sont les attentes spécifiques des différentes parties prenantes ?</p> <p>➤ Quelles sont les opportunités et contraintes spécifiques du contexte et les capacités existantes ?</p>
<p>➤ S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels.</p> <p>➤ S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles.</p> <p>➤ Analyser les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p> <p>➤ Développer une stratégie d'intervention qui réponde aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents.</p> <p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p><b>4 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST FONDÉE SUR LA PARTICIPATION ET LES RETOURS D'INFORMATION</b></p>			
<p>➤ S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels.</p> <p>➤ S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles.</p> <p>➤ Analyser les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p> <p>➤ Développer une stratégie d'intervention qui réponde aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents.</p> <p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p><b>5 LES PLAINTES SONT BIEN ACCUEILLIES ET TRAITÉES</b></p>	<p><b>ACTIONS CLÉS</b></p> <p>5.1 Consultation</p> <p>5.2 Sensibilisation</p> <p>5.3 Gestion des plaintes</p> <p><b>RESPONSABILITÉS ORGANISATIONNELLES</b></p> <p>5.4 Processus de traitement des plaintes</p> <p>5.5 Culture organisationnelle</p> <p>5.6 Comportement du personnel et codes de conduite</p> <p>5.7 Référencement</p>	<p>➤ Dans quelle mesure le mécanisme de plaintes est-il pertinent et approprié au contexte ?</p> <p>➤ Dans quelle mesure le mécanisme de plaintes est-il mis en œuvre et efficace ? (COHERENCE)</p>	<p><b>ETAPE 5</b> - La conduite du changement - Cette étape implique de mettre en œuvre un projet de conduite du changement qui sera révisé et amélioré de façon continue.</p> <p>➤ Comment mettre en œuvre de nouvelles pratiques de façon progressive ?</p> <p>➤ Qui devrait être informé, formé et/ou impliqué ?</p> <p>➤ Comment améliorer de façon continue les pratiques PMEAL ?</p> <p>➤ Comment démontrer l'amélioration de la qualité et de la redevabilité ?</p>
<p>➤ S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels.</p> <p>➤ S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles.</p> <p>➤ Analyser les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p> <p>➤ Développer une stratégie d'intervention qui réponde aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents.</p> <p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p><b>6 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST COORDONNÉE ET COMPLÉMENTAIRE</b></p>			
<p>➤ S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels.</p> <p>➤ S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles.</p> <p>➤ Analyser les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p> <p>➤ Développer une stratégie d'intervention qui réponde aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents.</p> <p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p><b>7 LES ACTEURS HUMANITAIRES APPRENNENT ET S'AMÉLIORENT DE FAÇON CONTINUE</b></p>	<p><b>ACTIONS CLÉS</b></p> <p>7.1 Apprendre de l'expérience</p> <p>7.2 Innovation</p> <p>7.3 Collaboration et partage des leçons</p> <p><b>RESPONSABILITÉS ORGANISATIONNELLES</b></p> <p>7.4 Politiques d'évaluation et d'apprentissage</p> <p>7.5 Gestion des connaissances et apprentissage organisationnel</p> <p>7.6 Apprentissage par les pairs et par le secteur</p>	<p>➤ Dans quelle mesure l'intervention humanitaire prend-elle en compte les expériences passées dans ce contexte ainsi que les leçons apprises de façon plus globale ?</p> <p>➤ Dans quelle mesure les processus de suivi et d'apprentissage en place sont-ils pertinents et efficaces ?</p> <p>➤ Dans quelle mesure l'intervention s'est-elle améliorée au fil du temps ? (IMPACT &amp; COHERENCE)</p>	<p><b>ETAPE 5</b> - La conduite du changement - Cette étape implique de mettre en œuvre un projet de conduite du changement qui sera révisé et amélioré de façon continue.</p> <p>➤ Comment mettre en œuvre de nouvelles pratiques de façon progressive ?</p> <p>➤ Qui devrait être informé, formé et/ou impliqué ?</p> <p>➤ Comment améliorer de façon continue les pratiques PMEAL ?</p> <p>➤ Comment démontrer l'amélioration de la qualité et de la redevabilité ?</p>
<p>➤ S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels.</p> <p>➤ S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles.</p> <p>➤ Analyser les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p> <p>➤ Développer une stratégie d'intervention qui réponde aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents.</p> <p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire.</p> <p>➤ Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes cibles par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins.</p> <p>➤ Réaliser une revue finale du projet.</p>	<p>➤ Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels vous êtes capables d'intervenir.</p> <p>➤ Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention.</p> <p>➤ Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.).</p> <p>➤ Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p>➤ Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet.</p> <p>➤ Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention.</p> <p>➤ Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux.</p> <p>➤ Inclure des standards techniques dans le suivi du projet.</p> <p>➤ Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité.</p> <p>➤ Inclure les standards techniques comme Sphère.</p> <p>➤ Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire.</p> <p>➤ Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts.</p>	<p><b>8 LE PERSONNEL EST SOUTENU POUR RÉALISER SON TRAVAIL EFFICACEMENT ET EST TRAITÉ DE FAÇON JUSTE ET ÉQUITABLE</b></p>			
<p>➤ S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels.</p> <p>➤ S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles.</p> <p>➤ Analyser les besoins et les problèmes sous-jacents des communautés et personnes affectées par la crise.</p>									