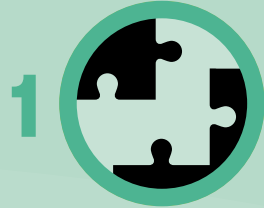




COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ

METTRE EN PRATIQUE LA NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE (CHS)

NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE 9 CRITÈRES DE QUALITÉ



1 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST ADAPTÉE ET APPROPRIÉE



2 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST EFFICACE ET FOURNIE À TEMPS



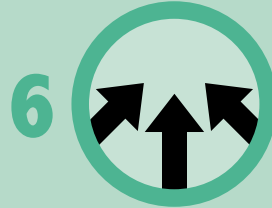
3 LA RÉPONSE HUMANITAIRE RENFORCE LES CAPACITÉS LOCALES ET ÉVITE LES EFFETS NÉGATIFS



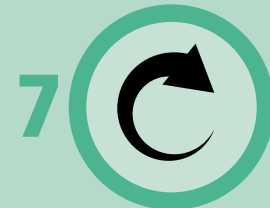
4 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST FONDÉE SUR LA COMMUNICATION, LA PARTICIPATION ET LES RETOURS D'INFORMATION



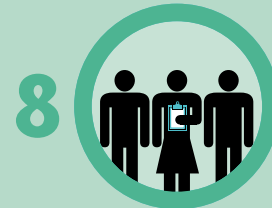
5 LES PLAINTES SONT BIEN ACCUEILLIES ET TRAITÉES



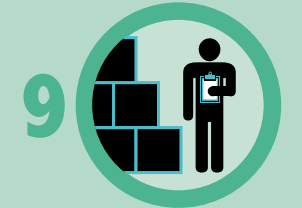
6 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST COORDONNÉE ET COMPLÉMENTAIRE



7 LES ACTEURS HUMANITAIRES APPRENNENT ET S'AMÉLIORENT DE FAÇON CONTINUE



8 LE PERSONNEL EST SOUTENU POUR RÉALISER SON TRAVAIL EFFICACEMENT ET EST TRAITÉ DE FAÇON JUSTE ET ÉQUITABLE



9 LES RESSOURCES SONT GÉRÉES ET UTILISÉES DE FAÇON RESPONSABLE ET POUR L'USAGE PRÉVU

COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ

4 « portes d'entrée » pour mettre en œuvre la Norme humanitaire fondamentale (CHS) sur le terrain

METTRE EN ŒUVRE

COMMENT RÉPONDRE DE MANIÈRE RESPONSABLE AUX BESOINS DES POPULATIONS ?

FINANCER

COMMENT PROMOUVOIR ET FACILITER LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS REDEVABLES ET DE QUALITÉ ?

ÉVALUER

COMMENT ÉVALUER LA QUALITÉ ET LA REDEVABILITÉ D'UNE INTERVENTION ?

AMÉLIORER

COMMENT METTRE EN PLACE UN SYSTÈME DE SUIVI, ÉVALUATION, REDEVABILITÉ ET APPRENTISSAGE (SERA) POUR AMÉLIORER LES RÉSULTATS ET LES PRATIQUES ?



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



Améliorer les conditions de vie des communautés et des personnes affectées par une crise





COMPAS QUALITÉ & REDEVABILITÉ

METTRE EN PRATIQUE LA NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE (CHS)



METTRE EN ŒUVRE / FINANCER / ÉVALUER / AMÉLIORER

ENGAGEMENTS COMMUNS QUALITÉ & REDEVABILITÉ DURANT L'INTERVENTION

BONNES PRATIQUES QUE CHAQUE ACTEUR D'UNE INTERVENTION (POPULATIONS, SOCIÉTÉ CIVILE, AUTORITÉS, OPÉRATEURS, BAILLEURS, ÉVALUATEURS, ETC.) PEUT RÉALISER, CONTRIBUER, FACILITER OU PROMOUVOIR POUR METTRE EN PRATIQUE LES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ ET LA REDEVABILITÉ SUR LE TERRAIN

NORME HUMANITAIRE FONDAMENTALE	ENGAGEMENTS COMMUNS QUALITÉ & REDEVABILITÉ DURANT L'INTERVENTION					
	PHASE PRÉLIMINAIRE	DIAGNOSTIC INITIAL	CONCEPTION	LANCEMENT	MISE EN ŒUVRE & SUIVI	CLÔTURE
1 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST ADAPTÉE ET APPROPRIÉE 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que toute décision repose sur le meilleur usage des informations existantes en matière de besoins, de risques, de vulnérabilités et de capacités. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les besoins et les problèmes sous-jacents auxquels les communautés et personnes affectées par une crise sont confrontées. Privilégier les diagnostics itératifs plutôt qu'un diagnostic lourd très consommateur de ressources et vite non utilisable. 	<ul style="list-style-type: none"> Développer une stratégie d'intervention qui répond aux besoins immédiats tout en essayant d'influencer certaines causes profondes des problèmes sous-jacents. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la stratégie est toujours pertinente pour répondre aux besoins, et l'adapter si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre l'évolution 1. Du nombre et du type de communautés et de personnes ciblées par le projet. 2. De la mise en œuvre. 3. Du contexte et 4. Des besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une revue finale du projet.
2 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST EFFICACE ET FOURNIE À TEMPS 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les contraintes prévisibles, comme l'accès limité, les retards, les problèmes administratifs, etc., sont prises en compte pour l'intervention, y compris pour le diagnostic. S'assurer d'avoir mis en place un vrai processus de prise de décision pour agir et prendre des décisions sans retards inutiles. 	<ul style="list-style-type: none"> Analyser tous les besoins des communautés et pas seulement ceux sur lesquels l'organisation est capable d'intervenir. Identifier les standards techniques actuels et pertinents ainsi que les bonnes pratiques applicables à l'intervention. Adapter le niveau d'investissement au niveau de rapidité nécessaire pour pouvoir intervenir à temps. 	<ul style="list-style-type: none"> Prendre en compte les contraintes au moment d'élaborer la stratégie d'intervention (chronogramme, calendrier des activités, etc.). Adapter le processus de prise de décision au niveau d'urgence de la situation. 	<ul style="list-style-type: none"> Inclure des standards techniques dans le suivi du projet. Planifier un suivi suffisamment régulier pour permettre la réactivité. 	<ul style="list-style-type: none"> Inclure les standards techniques des secteurs d'intervention concernés. Prendre des décisions pour ajuster le projet si nécessaire. Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer afin que ces besoins soient couverts. 	<ul style="list-style-type: none"> Le cas échéant, signaler tous les besoins non couverts aux organisations pertinentes ou mener un plaidoyer pour qu'ils soient couverts.
3 LA RÉPONSE HUMANITAIRE RENFORCE LES CAPACITÉS LOCALES ET ÉVITE LES EFFETS NÉGATIFS 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les capacités de réponse locale (autorités, ONG locales, etc.) sont prises en compte pour éviter des doublons potentiels. S'assurer d'avoir étudié tous les plans de préparation ou d'urgence existants pour évaluer si les capacités institutionnelles sont cohérentes avec les besoins et les capacités des populations. 	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les capacités locales et les facteurs de vulnérabilité. Analyser le risque de potentiels impacts négatifs de l'intervention (notamment sur les relations entre les acteurs, l'économie de la crise et l'environnement). 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser l'analyse communautaire des risques et les plans de préparation communautaires dans la stratégie d'intervention. Identifier les conditions nécessaires au retrait et au passage de relais par rapport à la responsabilité du projet. Prendre en compte les effets négatifs dans la conception de votre stratégie d'intervention. Utiliser autant que possible les capacités des entreprises locales et les prestataires de service locaux. 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un mécanisme de suivi qui puisse enregistrer : 1. Les avancées vers les conditions pré-identifiées de retrait. 2. L'utilisation des capacités des entreprises locales et des prestataires de service locaux. 3. Le potentiel impact négatif de l'intervention sur l'économie locale. 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre : 1. Les avancées réalisées vers les conditions pré-identifiées de retrait ou de passage. 2. L'utilisation des entreprises locales et des prestataires de service locaux. 3. Les potentiels impacts négatifs de l'intervention. 4. Les capacités et la résilience des communautés et des personnes. S'appuyer sur les capacités locales. 	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser la stratégie de sortie qui a été planifiée pour garantir des effets positifs à long terme ou justifier tout changement. S'assurer que les impacts environnementaux ont été correctement gérés/atténués.
4 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST FONDÉE SUR LA COMMUNICATION, LA PARTICIPATION ET LES RETOURS D'INFORMATION 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les communautés affectées par une crise sont consultées dans le cadre du diagnostic, et qu'une attention particulière est accordée aux spécificités de genre, d'âge et de handicap. Demander aux communautés affectées par une crise quels moyens elles préfèrent pour recevoir de l'information concernant l'intervention et pour contacter l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les communautés et les personnes affectées par une crise participent et sont impliquées dans le ciblage et la conception de l'intervention. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la collecte et le traitement des données prennent en compte l'âge, le genre et la diversité. Informar les groupes cibles, y compris les groupes marginalisés et vulnérables, sur l'organisation et ce qu'elle cherche à réaliser. Impliquer les groupes cibles dans la conception des mécanismes de suivi. S'assurer que les facteurs susceptibles de modifier les manières les plus adaptées de communiquer seront suivis : sécurité, migrations, alphabétisation, codes socioculturels, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Adapter la communication au contexte et aux différents groupes de populations ciblées (sécurité, migrations, âge, genre, handicap, alphabétisation, codes socio-culturels, etc.). Désagréger les données par âge, genre et handicap. S'assurer que les communautés et les personnes affectées par la crise participent et peuvent exprimer leur opinion à propos du projet. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que tous les groupes de parties prenantes sont informés des réalisations et de la fin du projet. 	
5 LES PLAINTES SONT BIEN ACCUEILLIES ET TRAITÉES 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les systèmes actuels de retours d'information et de plaintes. Identifier les dynamiques culturelles, sociales et de pouvoir qui pourraient constituer un obstacle au bon fonctionnement des mécanismes de plaintes (sécurité, équité, etc.) à toutes les phases. Demander aux communautés affectées par une crise comment elles préféreraient transmettre leurs retours d'information et leurs plaintes à l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulter les communautés et les personnes affectées par une crise à propos des caractéristiques du mécanisme de plaintes, de la soumission des plaintes, du traitement des plaintes et des obstacles potentiels. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulter les communautés et les personnes affectées par une crise sur les caractéristiques du mécanisme de plaintes – soumission des plaintes – traitement des plaintes/obstacles potentiels. Concevoir un mécanisme efficace et sûr pour les utilisateurs, capable d'accélérer les plaintes sensibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à un mécanisme de retours et de plaintes qui soit efficace, adapté et sûr pour les utilisateurs, et qui permette d'accélérer les plaintes sensibles. Identifier la quantité et le type de retours et de plaintes reçues pour évaluer l'utilisation et l'efficacité du mécanisme d'engagement avec les populations. Informar les personnes affectées par une crise à propos de l'accès au mécanisme de retours et de plaintes, de son périmètre, de ce qu'elles peuvent en attendre (délai de réponse, sécurité, besoin de transférer certaines plaintes, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que toutes les plaintes ont été gérées avant la clôture du programme. 	
6 LA RÉPONSE HUMANITAIRE EST COORDONNÉE ET COMPLÉMENTAIRE 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer qui sont les premiers intervenants (autorités, organisations communautaires locales, ONG, etc.), et leurs liens avec l'intervention. S'assurer que l'organisation dispose de la légitimité / des compétences en lien avec les vulnérabilités attendues. 	<ul style="list-style-type: none"> Encourager un diagnostic conjoint avec des acteurs pertinents. S'assurer que tous les diagnostics internes et externes ont été collectés. Identifier les structures de coordination appropriées déjà en place en fonction des secteurs et des régions d'intervention. Partager les résultats des diagnostics avec les structures de coordination appropriées déjà en place. 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser l'analyse des parties prenantes pour rédiger un projet coordonné et complémentaire qui respecte les principes humanitaires. Encourager les interventions transectorielles, le caractère inclusif et la participation des acteurs locaux. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le mécanisme de suivi du contexte observe les parties prenantes. S'assurer de suivre l'évolution de la réponse des autorités locales/nationales et des organisations humanitaires. 	<ul style="list-style-type: none"> Suivre l'évolution de l'intervention des autorités locales/nationales et des organisations humanitaires. S'assurer que la coordination permet de minimiser les demandes faites aux personnes affectées par la crise et d'optimiser l'accès aux services. Partager des informations pertinentes avec les parties prenantes sélectionnées grâce à des canaux de communication adaptés. 	<ul style="list-style-type: none"> Partager les informations finales du projet avec d'autres organisations intervenant dans la même zone.
7 LES ACTEURS HUMANITAIRES APPRENNENT ET S'AMÉLIORENT DE FAÇON CONTINUE 	<ul style="list-style-type: none"> Vérifier si les leçons apprises dans des contextes similaires sont prises en compte par rapport aux risques et opportunités potentiels. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les leçons apprises d'autres interventions réalisées dans ce contexte contribuent au diagnostic. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les leçons apprises d'autres projets sont intégrées dans la conception de projet (par exemple, analyse documentaire, contacts, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de prévoir du temps et de l'argent (budget spécifique) pour l'apprentissage et le pilotage de l'innovation. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de prévoir du temps et de l'argent (budget spécifique) pour l'apprentissage et le pilotage de l'innovation (le cas échéant). S'assurer que vous partagez l'apprentissage et les décisions liées aux changements avec les personnes affectées par la crise et avec les autres organisations. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et diffuser les principales leçons tirées de cette expérience et de toute innovation particulière.
8 LE PERSONNEL EST SOUTENU POUR RÉALISER SON TRAVAIL EFFICACEMENT ET EST TRAITÉ DE FAÇON JUSTE ET ÉQUITABLE 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le personnel approprié aux niveaux managérial et technique est impliqué dans la décision de mettre en œuvre ou non un projet. Évaluer les capacités de déploiement et les contraintes du personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le personnel en charge du diagnostic connaît bien le mandat et les valeurs de l'organisation, et que ceux-ci sont bien communiqués aux personnes rencontrées. S'assurer que le personnel approprié aux niveaux managérial et technique est impliqué dans le diagnostic. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'intervention est cohérente avec le mandat et les valeurs de l'organisation. Évaluer les capacités du personnel à la fois existantes et potentielles, et anticiper les retards de recrutement. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'intervention est cohérente avec le mandat et les valeurs de l'organisation. Définir les objectifs personnels de performance avec chaque membre de l'équipe. S'assurer que le personnel a les compétences nécessaires et est informé des opportunités de formation et d'autoformation. S'assurer que le personnel respecte les politiques qui le concernent (y compris le code de conduite du personnel) et comprend les conséquences liées au fait de ne pas les respecter. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'intervention est cohérente avec le mandat et les valeurs de l'organisation. S'assurer que le personnel respecte les politiques actuelles et, le cas échéant, procéder aux sanctions prévues. S'assurer que le personnel a les compétences nécessaires et est informé des opportunités de formation et d'autoformation. 	<ul style="list-style-type: none"> Anticiper la fin des contrats de travail. Organiser un événement d'équipe interne pour mettre en avant ses réussites.
9 LES RESSOURCES SONT GÉRÉES ET UTILISÉES DE FAÇON RESPONSABLE ET POUR L'USAGE PRÉVU 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que l'organisation dispose actuellement de la capacité à mobiliser ou obtenir les ressources nécessaires pour que l'intervention se déroule au bon moment. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de fournir les ressources financières, temporelles et logistiques nécessaires au diagnostic. Identifier l'impact potentiel sur l'environnement (approvisionnements et fournisseurs) causé par l'utilisation de ressources locales et naturelles. 	<ul style="list-style-type: none"> Essayer d'éviter tout impact sur l'environnement lié à l'utilisation des ressources locales et naturelles. Si nécessaire, envisager des mesures d'atténuation. S'assurer que l'estimation des coûts est adaptée au contexte. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les risques de corruption sont pris en compte au moment de choisir les modalités d'intervention et les partenaires. S'assurer que le mécanisme de suivi suivra le risque d'impacts négatifs sur l'environnement lié à l'utilisation des ressources locales et naturelles. S'assurer que des mécanismes sont en place pour alerter, enquêter et sanctionner les cas de corruption. 	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la stratégie opérationnelle choisie, à mesure que le contexte évolue, est toujours la plus efficace pour répondre aux besoins ciblés. S'assurer que les coûts estimatifs sont mis à jour de façon régulière pour refléter les changements de la situation (dévaluation, hausse des loyers, etc.). Suivre de près l'utilisation des ressources naturelles. S'assurer que des mécanismes sont en place pour alerter, enquêter et sanctionner les cas de corruption. 	<ul style="list-style-type: none"> Fournir toutes les ressources (financières, temporelles et logistiques) nécessaires à la clôture du projet. S'assurer que les ressources du programme (en particulier les biens immobiliers et les équipements) seront utilisées après l'achèvement du programme par les partenaires ou les parties prenantes pertinent(e)s. Partager les informations clés et les leçons apprises en matière de corruption avec les partenaires pertinents en utilisant les canaux de communication les mieux adaptés.