

RAPPORT SUR LA  
REDEVABILITÉ  
HUMANITAIRE 2020

.....  
RÉSUMÉ  
.....

AMÉLIORONS-NOUS  
LE FONCTIONNEMENT  
DE L'AIDE POUR  
LES PERSONNES  
AFFECTÉES PAR  
LES CRISES ?

Fin 2014, il y a à peine plus de cinq ans, le secteur humanitaire a acté un succès collectif déterminant avec le lancement de **la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS)**, qui énonce les éléments essentiels d'une action humanitaire fondée sur des principes.

L'objectif premier de cette Norme était d'énoncer clairement ces éléments essentiels convenus de façon collective afin d'améliorer le travail auprès des communautés et des personnes affectées par les crises, et non d'évoquer les atouts supplémentaires de l'action humanitaire.

Elle aborde à la fois ce que les organisations doivent mettre en place et la façon dont elles sont censées travailler. La Norme a été conçue de façon à pouvoir mesurer son application. Les résultats des évaluations révèlent les domaines dans lesquels les organisations dans leur ensemble obtiennent de bons résultats, et ceux dans lesquels elles doivent s'améliorer.

Le début de cette nouvelle décennie marque un tournant important pour l'action humanitaire. En effet, ce rapport a été rédigé en pleine pandémie de COVID-19 et au moment où tout le secteur fait front contre le racisme.

Ces défis surviennent pendant que le secteur est déjà sous tension pour fournir des services vitaux et une protection indispensable aux personnes prises au piège dans l'une des nombreuses situations humanitaires complexes qui s'éternisent. De ce fait, le moment est venu de dresser un bilan de ce qui a été accompli pendant ces cinq premières années d'application du CHS et de ce qui reste encore à faire.

L'année prochaine, le secteur célébrera également les cinq ans du Grand Bargain (pacte relatif au financement de l'action humanitaire), une autre série d'engagements majeurs visant à améliorer l'action humanitaire qui partage beaucoup de points communs avec le CHS.

L'édition 2020 du Rapport sur la redevabilité humanitaire (HAR) exploite les données du système de vérification du CHS (CHS Verification Scheme) et d'autres sources pour illustrer le niveau de respect des Neuf Engagements du CHS par les organisations d'aide.

*« Mon souhait le plus cher est que l'aide humanitaire nous aide, moi et toutes les personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays, et n'ait aucun effet négatif sur nos vies déjà perturbées par la crise. »*

Aysha Touma, Représentante du groupe Yasaminat Syria

En effet, dans ce rapport, les auteurs comparent les évaluations des organisations vérifiées sur la base du CHS avec les tendances générales de l'ensemble du secteur humanitaire et tentent de déterminer comment accélérer le changement et l'amélioration de la qualité et de la redevabilité.

Ce rapport illustre les progrès de plus de 90 organisations dans l'application du CHS. Les données de l'ensemble des organisations ayant effectué une vérification sur la base du CHS en 2018 et 2019<sup>1</sup> montrent que deux tiers d'entre elles respectent pleinement au moins un des Neuf Engagements de la Norme, et que plus d'un tiers d'entre elles en respectent trois ou plus. Le CHS est un facteur de progrès. Depuis 2016, les données montrent que près de la moitié des organisations certifiées ayant été évaluées chaque année pendant une période d'au moins trois ans ont amélioré de façon significative leur score concernant au moins un quart des 62 indicateurs<sup>2</sup>.

L'observation des données agrégées permet également d'obtenir une vue d'ensemble du niveau de respect des Neuf Engagements du CHS au sein de l'ensemble des organisations vérifiées. Le principal message de cette analyse est que bien que le secteur ait déployé des efforts importants pour respecter les exigences liées à chaque engagement, il reste un long chemin à parcourir pour rassembler tous les éléments essentiels et fondamentaux d'une action humanitaire efficace et fondée sur des principes.

En outre, les données agrégées montrent que les organisations obtiennent généralement de meilleurs scores pour les indicateurs liés à la mise en place de politiques que pour ceux liés aux pratiques du personnel.

## ► DÉC.2014

LANCEMENT DU CHS,  
COPENHAGUE

## ► MAI 2016

LANCEMENT DU GRAND BARGAIN,  
ISTANBUL – COMPRENANT UN  
ENGAGEMENT ENVERS LE CHS

## ► DÉC 2019

90+ ORGANISATIONS  
VÉRIFIÉES SUR LA  
BASE DU CHS

→ Lire le rapport complet :  
[www.chsalliance.org/HAR2020](http://www.chsalliance.org/HAR2020)

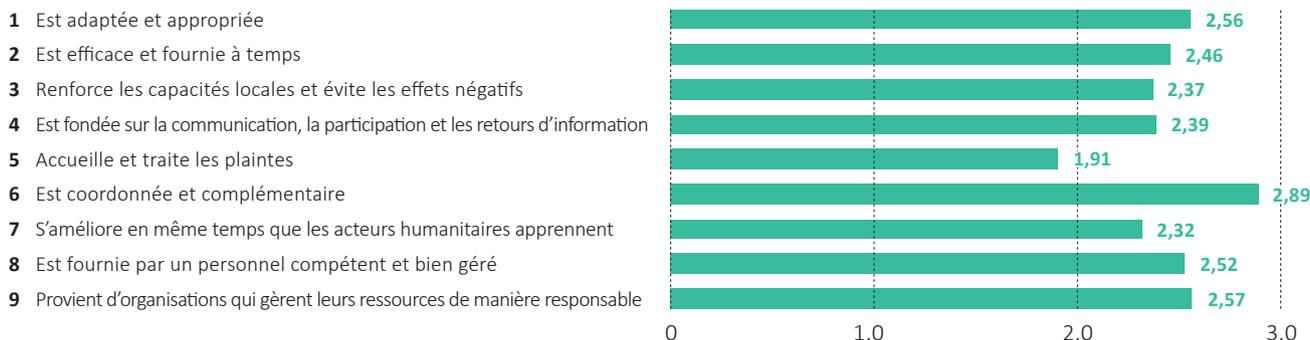
1. Ensemble de données 1 : données issues des vérifications de 56 organisations sur la base du CHS (toutes options confondues) effectuées en 2018 et 2019.

2. Ensemble de données 2 : données concernant 13 organisations engagées dans le processus de certification pendant au moins trois ans.

## QUELQUES CHIFFRES SUR LE RESPECT DES ENGAGEMENTS DU CHS

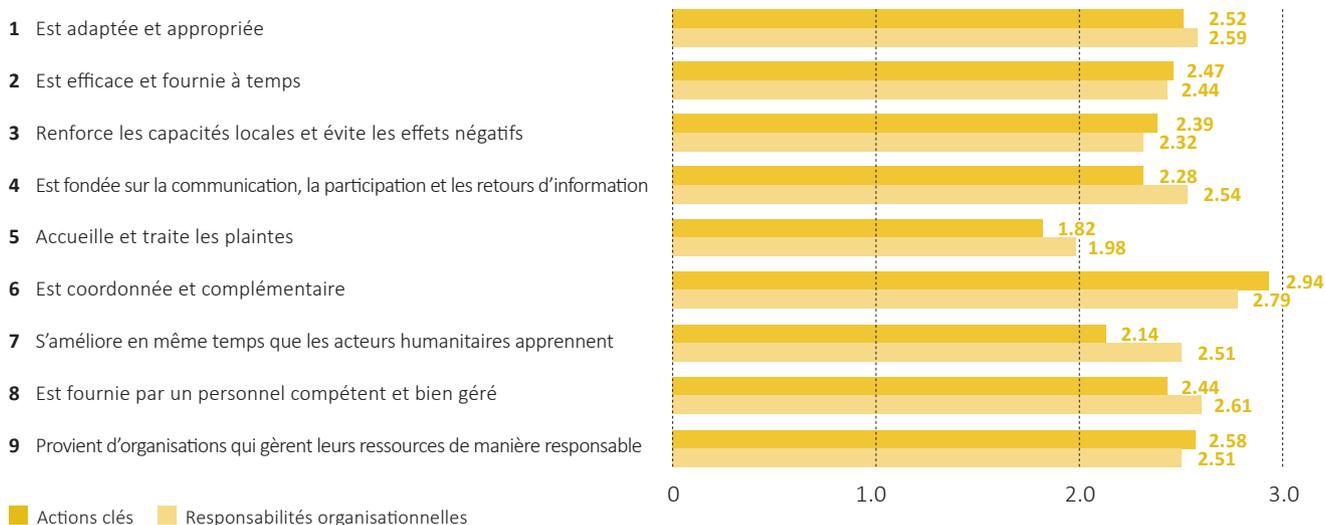
### SCORE MOYEN PAR ENGAGEMENT<sup>1</sup>

Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une aide qui :



### ENGAGEMENTS CHS : ACTIONS CLÉS VERSUS RESPONSABILITÉS ORGANISATIONNELLES<sup>2</sup>

Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une aide qui :



1. Source : Ensemble de données 1 : données issues des vérifications de 56 organisations sur la base du CHS (toutes options confondues) effectuées en 2018 et 2019.

2. Source : Ensemble de données 2 : données concernant 13 organisations engagées dans le processus de certification pendant au moins trois ans.

Pour plus d'informations sur la signification des scores, consultez [www.chsalliance.org/get-support/resource/chs-alliance-scoring-grid/](http://www.chsalliance.org/get-support/resource/chs-alliance-scoring-grid/)

## VUE D'ENSEMBLE DES PROGRÈS

Dans l'ensemble, les organisations vérifiées sur la base du CHS sont plus proches de respecter certains engagements que d'autres. Sur les Neuf Engagements, l'Engagement no 6 sur la coordination et la complémentarité est celui qui enregistre les meilleurs résultats (tel que le montrent les scores moyens de vérification). Cela peut refléter les investissements conséquents réalisés au cours de la dernière décennie en faveur de la coordination de l'action humanitaire. À l'inverse, l'Engagement no 5 est celui qui enregistre le moins bon score, ce qui indique que nous devons travailler sur l'accueil et le traitement des plaintes.

Ces résultats sont d'une importance capitale, car ils signifient que nous devons encore travailler sur notre façon d'écouter les avis, les préoccupations et les plaintes des personnes que nous aidons. De plus, même si nous sommes conscients des immenses défis que rencontre le secteur dans la protection des individus contre les actes d'exploitation et d'abus sexuels, et malgré tous les efforts déployés pour renforcer cette protection, cela prouve que des faiblesses systémiques subsistent. Si les individus ne savent pas comment se plaindre d'un éventuel mauvais traitement, les organisations ont moins de chance de pouvoir mettre un terme aux abus.

*Sur les Neuf Engagements, l'Engagement no 6 sur la coordination et la complémentarité est celui qui enregistre les meilleurs résultats... À l'inverse, l'Engagement no 5 est celui qui enregistre le moins bon score, ce qui indique que nous devons travailler sur l'accueil et le traitement des plaintes.*

Pour mieux comprendre cette répartition inégale des progrès dans les données de vérification du CHS, il faut prendre en compte l'incapacité historique de l'ensemble du secteur humanitaire à améliorer rapidement son fonctionnement. Beaucoup d'analyses et de recherches pointent du doigt l'extrême lenteur des changements dans ce secteur. Le CHS semble avoir déclenché des améliorations dans certains domaines que les organisations humanitaires recherchaient depuis plus de deux décennies. Mais cela montre également le faible rythme du changement du secteur et peut nous aider à en comprendre les raisons. Dans le même temps, devant l'ampleur du défi humanitaire actuel et à venir, les organisations humanitaires doivent améliorer beaucoup plus rapidement la qualité de leurs actions et leur redevabilité.

L'expérience d'organisations appliquant le CHS suggère que des améliorations significatives peuvent être atteintes en concentrant les efforts sur trois domaines : impliquer davantage les personnes affectées par les crises ; améliorer notre gestion de l'information pour garantir que les personnes les plus nécessiteuses ont accès aux services adéquats ; et améliorer la flexibilité organisationnelle pour répondre à des besoins qui évoluent rapidement.

Ces trois défis ressortent régulièrement comme un passage obligé pour respecter les Neuf Engagements. Le fait de concentrer les efforts sur ces aspects pourrait avoir un « effet multiplicateur » et aider les organisations à améliorer leurs performances dans tous les domaines. Ensemble, nous devons faire beaucoup plus pour accélérer ce changement. Les organisations humanitaires doivent réfléchir à la façon dont elles peuvent entraîner ce changement et sur les conditions requises pour déclencher des améliorations.

Étant donné que les acteurs humanitaires ont tendance à penser que le changement peut être planifié et mis en œuvre comme n'importe quel projet, peu de réflexions sont menées sur le sujet. Or l'expérience des organisations qui s'engagent en faveur du CHS et du secteur humanitaire dans son ensemble semble indiquer que ce n'est pas le cas. Si les organisations veulent être capables de s'adapter aux nombreux défis que rencontre le secteur, de nouvelles approches du changement sont nécessaires. Si nous voulons respecter nos Engagements envers les personnes dont les vies ont été affectées par les crises, les éléments essentiels d'une action humanitaire fondée sur des principes doivent rester à la base de cette démarche, tout comme ils sont au cœur du CHS.

L'expérience  
d'organisations **appliquant  
le CHS** suggère que  
**des améliorations  
significatives** peuvent être  
apportées en concentrant les  
efforts sur trois domaines :

1 

IMPLIQUER  
DAVANTAGE LES  
PERSONNES  
AFFECTÉES  
PAR LES CRISES

2 

AMÉLIORER NOTRE  
GESTION DE  
L'INFORMATION POUR  
GARANTIR QUE LES  
PERSONNES LES PLUS  
NÉCESSITEUSES ONT  
ACCÈS AUX SERVICES  
ADÉQUATS

3 

AMÉLIORER  
LA FLEXIBILITÉ  
ORGANISATIONNELLE  
POUR RÉPONDRE  
À DES BESOINS  
QUI ÉVOLUENT  
RAPIDEMENT



**LA ROUTE VERS UNE PLUS GRANDE REDEVABILITÉ EST LONGUE, ET CE RAPPORT DE CHS ALLIANCE MET EN ÉVIDENCE LES PRINCIPALES ÉTAPES. IL REGROUPE DES INFORMATIONS PRÉCIEUSES SUR L'EFFICACITÉ DE L'ACTION HUMANITAIRE QUI CONTRIBUENT À AMÉLIORER LA REDEVABILITÉ DU SECTEUR.**



**Kitty van der Heijden,**  
Directrice générale pour la coopération internationale,  
ministère des Affaires étrangères, Pays-Bas

