

RAPPORT SUR LA REDEVABILITÉ HUMANITAIRE 2022

RÉSUMÉ

LA REDEVABILITÉ N'EST
PAS NÉGOCIABLE



En tant qu'humanitaires, notre responsabilité première s'exerce envers les personnes affectées par les crises. Celles-ci constituent l'unique raison d'être de nos institutions et de nos programmes. La manière dont les communautés vivent et apprécient notre travail, représente l'évaluation la plus pertinente de notre performance. Par conséquent, notre responsabilité envers elles est primordiale et doit être mise en œuvre. Elle n'est jamais négociable.

Déclaration des responsables du Comité permanent inter-organisations de 2022



Le Rapport sur la redevabilité humanitaire (HAR) de 2022, explore les mesures nécessaires à la responsabilisation des organisations humanitaires envers les personnes qu'elles assistent. La manière dont cela doit se produire, où et pour qui. Il s'agit d'un besoin urgent. Depuis la publication du dernier HAR en 2020, le nombre de personnes ayant besoin d'aide et de protection dans le monde a de nouveau augmenté – de manière spectaculaire.

Nombre des personnes déjà confrontées aux conséquences d'un conflit, d'une catastrophe ou de la pauvreté se sont retrouvées dans le maelström de la pandémie COVID-19. En 2021, 235 millions de personnes avaient besoin d'aide. Aujourd'hui, selon les estimations, ce chiffre avoisine les 274 millions.

La redevabilité, un critère non négociable

Il est largement admis que les personnes affectées par les crises doivent pouvoir tenir les organisations humanitaires responsables de leurs actions. La divergence, lorsqu'elle existe, ne porte pas sur la question de savoir si cela doit être le cas, mais sur la manière dont cela peut être facilité et renforcé.

La Norme humanitaire fondamentale de qualité et redevabilité (CHS), qui aura huit ans en décembre 2022, présente le cadre fondamental qui guide la capacité organisationnelle et la prise de décision, en informant le secteur sur les meilleures pratiques et en évaluant ensuite leur mise en œuvre. Cette dualité de fonction du CHS, qui consiste à la fois à fixer la norme et à rendre possible la vérification de son application est essentielle.

Les Neuf Engagements du CHS assurent aux personnes affectées par les crises que l'assistance qu'elles reçoivent :

- 1 Est appropriée et adaptée
- 2 Est efficace et opportune
- 3 Renforce les capacités locales et évite les effets négatifs
- 4 Est fondée sur la communication, la participation et le retour d'information
- 5 Accueil et traite les plaintes
- 6 Est coordonnée et complémentaire
- 7 S'améliore de manière continue
- 8 Est soutenue par un personnel compétent et bien encadré
- 9 Provient d'organisations qui gèrent les ressources de manière responsable

Elle a non seulement permis d'établir une compréhension globale de ce qu'est concrètement la redevabilité, mais elle nous a également donné les moyens de mesurer notre réel degré de responsabilité. Et lorsque nous examinons les données agrégées recueillies par la CHS Alliance, la réponse est : toujours insuffisant. Et ce, malgré une décennie d'accord collectif mondial sur le fait que la responsabilité est une priorité. Nous parlons beaucoup. Nous sommes moins attentifs.

L'environnement dans lequel s'inscrit l'aide humanitaire, deviendra inévitablement plus exigeant : sans la mise en place immédiate d'une approche solide de la redevabilité envers les personnes affectées par les crises, nous risquons d'échouer à jamais. L'échec n'est pas une option. Comme l'ont affirmé les responsables du Comité permanent inter-organisations (IASC) dans leur dernière déclaration : « La redevabilité [...] est primordiale et doit être mise en œuvre. Elle n'est jamais négociable. »

Au cours de la dernière décennie, les organisations humanitaires ont indéniablement fourni des efforts afin de faire preuve de davantage de responsabilité. Une grande partie de ce travail acharné a porté ses fruits – des progrès considérables ont été réalisés, et cela est bien établi dans le présent rapport. Ces avancées dans le paysage de la redevabilité ne sont pas abstraites : les personnes affectées par les crises connaissent des améliorations significatives et tangibles dans leur expérience vécue grâce à une plus grande implication dans les décisions concernant leur vie.



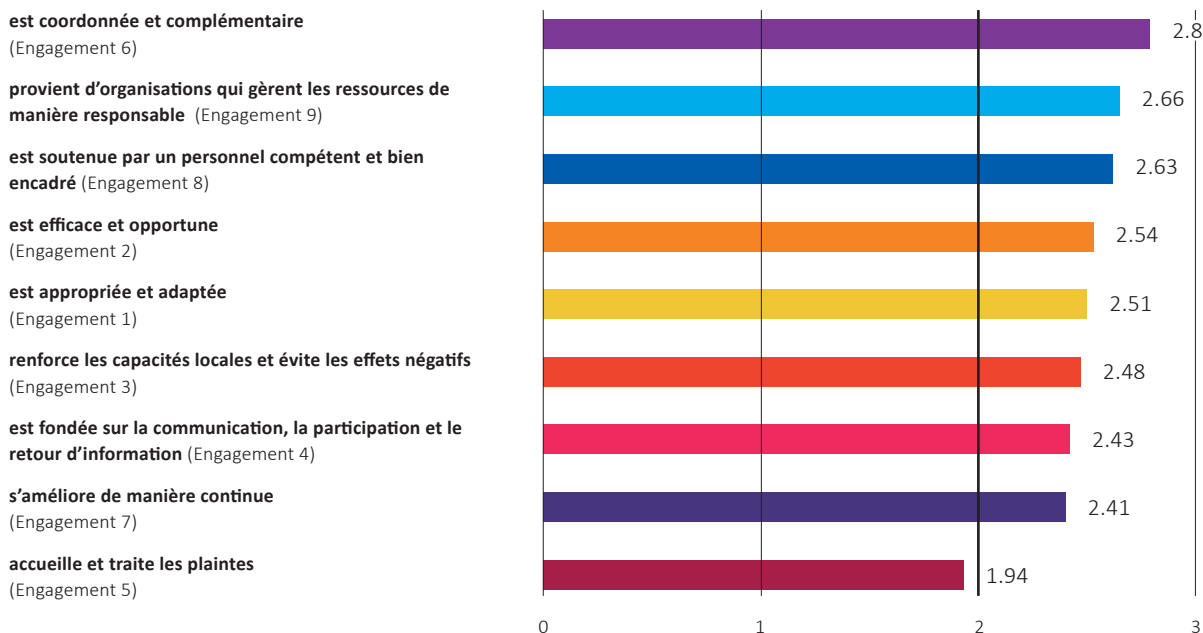
Principales conclusions du rapport

Le rapport HAR 2022 offre un « aperçu » de la redevabilité, fondé sur une compilation des données de vérification de 95 organisations approuvées par le CHS (recueillies entre 2015 et 2021), ainsi qu'une compilation des données de vérification des 12 organisations ayant achevé un cycle complet de certification du CHS de quatre ans et qui ont obtenu une nouvelle certification conforme aux normes du CHS.

Les données révèlent des progrès tangibles, visibles et significatifs. Pourtant, lorsque les données sont regroupées, le constat est sans appel : même les organisations les plus désireuses d'évaluer et d'améliorer leur redevabilité à l'égard des personnes affectées par les crises n'atteignent pas encore le niveau requis pour chacun des Neuf Engagements du CHS. Il existe certains écarts : L'Engagement n°6 sur la coordination et la complémentarité est le plus susceptible d'être pleinement respecté, tandis que l'Engagement n°5 sur l'accueil et le bon traitement des plaintes est le moins susceptible de l'être – une tendance qui s'est maintenue au fil des années.

Figure 1 : Moyenne des notes de toutes les organisations certifiées par le CHS, classées par Engagement

Les communautés et les personnes affectées par les crises peuvent s'attendre à une aide humanitaire qui :



Source : données recueillies à la suite des vérifications CHS (toutes options) pour 95 organisations de 2015 à 2021

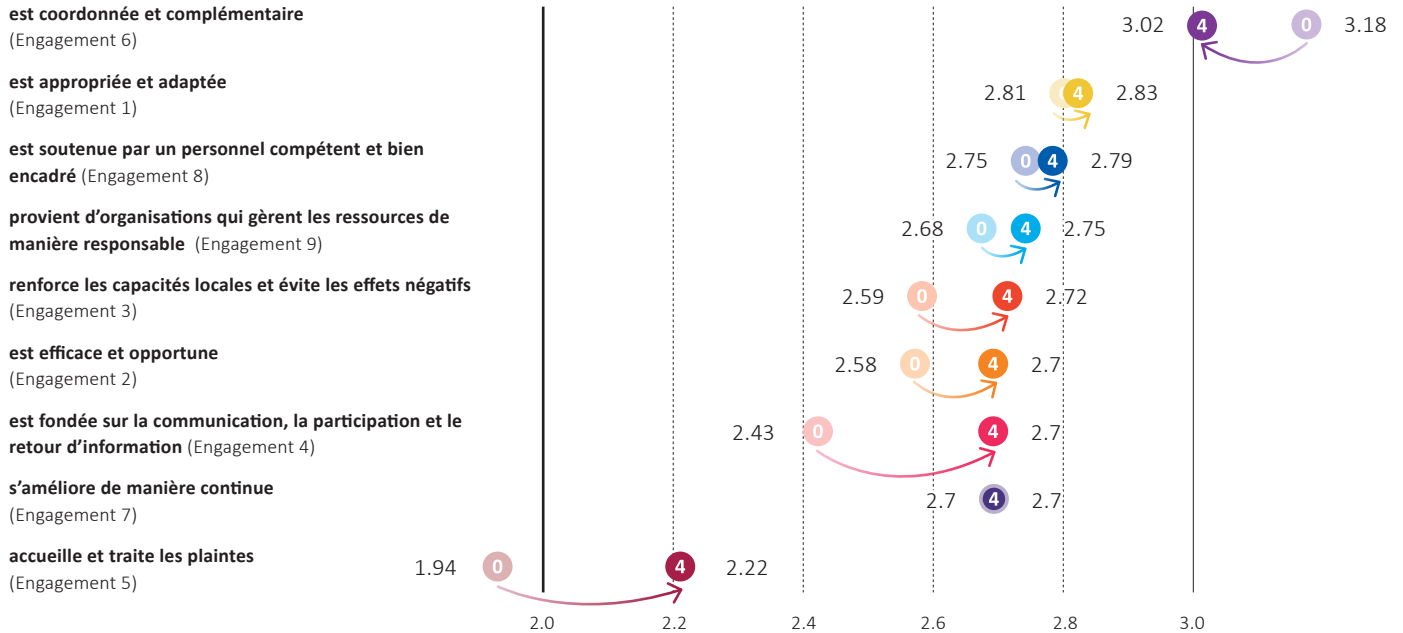
La bonne nouvelle, c’est que les organisations qui ont achevé le cycle de certification du CHS ont nettement progressé sur sept des neuf Engagements, ce qui prouve qu’une action spécifique et ciblée de la part des organisations améliore en fin de compte leurs performances en matière de redevabilité.

Ce groupe d’organisations a réalisé les améliorations les plus importantes sur certains des plus grands défis auxquels le système humanitaire est confronté aujourd’hui. Nous constatons que les organisations progressent dans l’accueil et le traitement des plaintes des personnes qu’elles aident. Elles sont également plus à même de communiquer avec – et d’écouter – les personnes affectées par une crise.

Figure 2 : Évolution moyenne des notes pour les organisations vérifiées par le CHS sur un cycle complet, classée par note d’Engagement

Evaluation de l’évolution dans le temps : scores moyens des organisations certifiées par le CHS au début et à la fin de quatre années d’application du système de certification du CHS

Les communautés et les personnes affectées par les crises peuvent s’attendre à une aide humanitaire qui :



Source : données provenant de 12 organisations ayant achevé au moins un cycle de certification CHS de quatre ans. Les notes ci-dessus sont les moyennes agrégées obtenues à l’audit initial, comparées à celles de l’audit de recertification.

Key: 0 4 Year of audit

Alors, que manque-t-il ? Qu'est-ce qui doit changer ? Nous avons identifié **cinq questions thématiques**, étroitement liées à la réussite de la mise en œuvre des Neuf Engagements du CHS, sur lesquelles se concentre le présent rapport.

1 La culture et le leadership organisationnels ont un rôle essentiel à jouer dans la mise en œuvre de la redevabilité envers les personnes affectées par les crises. Les dirigeants ont commencé à examiner la manière de changer leur culture organisationnelle afin de la rendre plus solidaire et responsable, avec un devoir de vigilance et une approche de préservation plus solides. Les dirigeants ne peuvent plus ignorer les relations de pouvoir structurelles au sein de leurs propres organisations, ni l'impact de ces relations sur leurs valeurs, la diversité et l'inclusion de l'environnement de travail, la manière dont le personnel est soutenu et, surtout, ce que cela signifie de centrer leurs organisations sur les besoins des personnes affectées par des crises.

2 La protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (PEAHS) constitue sans doute le plus effroyable des échecs en matière de redevabilité. Bien que les organisations aient accordé une grande attention à cette question ces dernières années, les données de vérification du CHS indiquent que les organisations humanitaires ne remplissent encore aucune des exigences des indicateurs PEAHS du CHS. Malgré leurs efforts systématiques afin d'appliquer les meilleures pratiques de la PEAHS dans leurs politiques de gestion du personnel, il existe un manque de communication participative entre les organisations et les personnes affectées par les crises sur le comportement attendu du personnel. Les organisations dans le cycle de certification CHS ont montré des avancées sur les indicateurs PEAHS les moins bien notés, ce qui indique que celles-ci peuvent améliorer leurs performances en matière de PEAHS avec une action ciblée et une attention particulière à l'ensemble de l'organisation. Des améliorations sont nécessaires pour accroître la volonté politique et une plus grande coordination à l'échelle du système ainsi que pour combler de toute urgence le fossé entre les directives et la pratique en matière de PEAHS.

3 Le leadership local et national est essentiel lorsqu'il s'agit d'accroître la redevabilité envers les personnes affectées. Le fait que les scores les plus élevés des indicateurs CHS soient liés à la promotion du leadership local et national est positif dans ce sens. Cependant, les organisations dans le cycle de certification du CHS ont fortement stagné dans leur progression, ce qui reflète peut-être les inégalités persistantes entre les acteurs internationaux et locaux et les obstacles systémiques. Le système humanitaire, notamment les donateurs, les organisations non gouvernementales internationales (ONGI) et les agences des Nations unies (ONU), doivent agir de toute urgence afin de concrétiser plus rapidement leurs engagements en faveur de la localisation.

4 Une action inclusive implique que toutes les voix et tous les besoins des personnes affectées soient inclus dans les décisions et les interventions des organisations humanitaires. Les données du CHS indiquent que les organisations humanitaires communiquent par les canaux appropriés et de manière pertinente à l'échelle locale pour atteindre les diverses communautés, mais que leur capacité d'action est amoindrie lorsque l'action inclusive est compromise. Les organisations humanitaires peuvent être mieux sensibilisées à un spectre plus large de vulnérabilités et doivent faire davantage pour inclure une plus grande diversité de personnes à tous les stades de la réponse humanitaire, ainsi que pour prendre en compte la diversité au sein de leurs propres organisations.

5 Les questions environnementales et le changement climatique sont de plus en plus reconnus comme des facteurs clés et des causes profondes des crises dans le monde. Les organisations humanitaires fournissent des efforts systématiques pour s'assurer que les programmes améliorent la résilience des communautés face à la dégradation de l'environnement et aux chocs climatiques. Cependant, les organisations humanitaires disposent d'une plus faible capacité d'action lorsque leurs programmes ont une incidence négative sur l'environnement. Les organisations doivent intensifier leurs efforts pour respecter et protéger l'environnement naturel, comprendre les conséquences du changement climatique et intégrer cela dans leurs engagements de redevabilité.

MANIFESTE DE REDEVABILITÉ DU HAR 2022



Le HAR 2022 plaide pour le changement par le biais d'un Manifeste de redevabilité mettant l'accent sur les points suivants :

01 L'apprentissage, la réponse et, surtout, l'adaptation au point de vue des personnes affectées par les crises doivent occuper une place plus importante dans tous les programmes.

L'engagement des personnes touchées par les crises dans les décisions et les actions qui affectent leur vie est essentiel. Les organisations humanitaires doivent mieux s'engager auprès des personnes affectées par les crises et identifier puis agir sur les conséquences négatives potentielles de leurs actions sur le long terme.

02 Un leadership engagé pour la redevabilité.

Les dirigeants des actions humanitaires doivent défendre et promouvoir l'intégration de la redevabilité envers les personnes affectées par les crises dans une approche globale de l'organisation. Les dirigeants doivent être les fers-de-lance d'un changement de culture dans leurs organisations en créant des espaces de travail chaleureux et bienveillants qui reflètent les valeurs qu'ils prônent dans la manière dont le personnel est encadré et soutenu. Ils doivent montrer l'exemple en appliquant une tolérance zéro pour les attitudes et les comportements inappropriés du personnel, des bénévoles et des partenaires.

03 Accélérer la redevabilité grâce au leadership local.

Cela nécessite des changements dans les dynamiques de pouvoir, les rôles, les modèles d'entreprise, la prise de décision, la structure des organisations humanitaires et des efforts pour continuer à réduire les inégalités entre les acteurs internationaux et locaux. Le CHS offre un cadre de responsabilisation commun et universel qui peut être contextualisé et qui devrait s'améliorer au fur et à mesure que le CHS est révisé et renforcé.

04 Favoriser une approche collective de la redevabilité.

Cela nécessite un effort collectif et global substantiel de la part des donateurs, des ONGI, des ONG locales/nationales, des agences de l'ONU et d'autres organisations multilatérales pour apporter des changements systémiques afin de remettre en cause les dynamiques de pouvoir inégales et de défendre de nouvelles méthodes de travail systémiques ancrées dans les réalités locales. Les nouvelles méthodes d'exploitation des initiatives collectives doivent être renforcées par un financement accru et des efforts bien plus importants afin d'améliorer la coordination et la collaboration.

La redevabilité envers les personnes affectées par les crises risque de devenir un slogan, un terme qui vit dans les esprits mais ne peut survivre à la lumière de la réalité concrète de la réponse humanitaire. En définitive, la redevabilité repose sur une programmation efficace : lorsque la responsabilité est maîtrisée, la réponse est la bonne. La redevabilité est concrète et tangible pour les travailleurs humanitaires et est essentielle et significative pour les personnes affectées par les crises. Nous disposons des outils pour la mettre en œuvre, il ne manque que la volonté.



**RAPPORT SUR
LA REDEVABILITÉ
HUMANITAIRE 2022**

RÉSUMÉ

CHS Alliance
NGO Humanitarian Hub,
La Voie-Creuse 16, 1202 Geneva,
Switzerland

info@chsalliance.org
www.chsalliance.org
+41 (0)22 788 16 41

LA REDEVABILITÉ N'EST
PAS NÉGOCIABLE