



ACT Alliance/Paul Jeffrey

Manuel de formation

**Introduction à la Norme humanitaire fondamentale de
qualité et de redevabilité
(CHS)**

Table des matières

Remerciements.....	3
Remarques à l'attention de l'utilisateur	4
Recommandations pour l'animation à distance de la formation sur la norme CHS :.....	6
Programme	7
Session d'ouverture	8
Introduction à la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (Norme CHS)...	9
Principes humanitaires (session A).....	10
Principes humanitaires (session B).....	12
Engagement n°1 : Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.	16
Engagement n°2 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.	23
Engagement n°3 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.....	36
Engagement n°4 : Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.	39
Récapitulation de la journée	50
Engagement n°5 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour gérer leurs plaintes.....	51
Engagement n° 6 : Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.	53
Engagement n° 7 : Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.	56
Engagement n° 8 – Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés....	61
Engagement n°9 : Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d'attendre des organisations qui les assistent qu'elles gèrent leurs ressources de manière efficace, efficiente et éthique.....	64
Le système de vérification de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité	85
Plan d'action	86
Conclusion de l'atelier	88
Annexe 1 : Formulaire d'inscription	89
Annexe 2 : Outils et références utiles	90
Annexe 3 : Fiche d'apprentissage	96

Remerciements

La première édition de ce manuel a été créée en 2015 par Karen Glisson, Maxine Clayton, Geneviève Cyvoct et Emmanuelle Lacroix, tous membres du personnel de CHS Alliance, avec l'aide précieuse de Richard Pierse, de GOAL. La présente mise à jour inclut des sessions révisées pour les engagements 1, 2, 4, 6 et 7, développées par Karen Glisson, Charlie Dalrymple et Geneviève Cyvoct.

Les personnes citées ci-dessous nous ont gracieusement fait part de leurs remarques sur le projet de manuel et les ateliers pilotes, lors de la première édition :

Aung Ko Ko (HAP Myanmar)
Catherine Skehan (CAFOD)
Curtis Tyler (Medair)
Daniel Merhatsidk Mekonnen (Dan Church Aid)
Gabriella Prandini (GOAL)
Georgia Skandalaki (Humedica)
James Jirm Galgallo (CAFOD)
Julius Bitamazire (International Aid Services)
Karin Wierenga (ZOA)
Meerim Tochueva (Dan Church Aid)
Nicolas Seris (Transparency International)
Peta Sandison (Oxfam)
Rizwan Iqbal (Community World Service Asia)
Ruth Indoshi Gitere (Conseil danois pour les réfugiés)

Samat Karmyshov (ICCO)
Sonya Wellhausen (Welthungerhilfe)
Susan Luballo (Action Contre La Faim)

Trokon Bryant (Welthungerhilfe)
Ularbek Turdubekov (Dan Church Aid)
Uma Narayanan (consultants indépendant)
Wassihun Masresha (GOAL)
Yukiko Maki-Murakami (Church World Service Japan)
Zeynep Munevver Sanduvac (Mavi Kalem)

La présente édition inclut également le feed-back de Rahel Sharp et Sophie Buhrs (CHS Alliance).

Par souci de simplification, l'usage du genre masculin a été adopté pour l'ensemble de la traduction française du manuel de formation et inclus aussi bien le genre féminin que masculin.

Remarques à l'attention de l'utilisateur

Objectifs pédagogiques généraux : au terme de l'atelier, les participants seront en mesure de :

- faire clairement la distinction entre les principes humanitaires d'humanité, d'impartialité, d'indépendance et de neutralité, et d'en expliquer l'importance ;
- dresser la liste des neuf engagements de la Norme humanitaire fondamentale et d'expliquer dans quelle mesure chacun contribue à offrir une action humanitaire de qualité ;
- donner des exemples de bonnes pratiques tirés de leur propre expérience et plus largement du secteur humanitaire ;
- agir en tant que défenseurs et partisans de l'importance de la qualité, de la redevabilité et de la bonne gestion des personnes dans l'action humanitaire.

Portée de la formation : notre décision de répartir le cours sur deux jours répond aux réalités opérationnelles des agences humanitaires, pour lesquelles le temps est une ressource très précieuse. En deux jours, il nous est seulement possible de donner une introduction générale aux sujets abordés dans la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS pour son sigle en anglais). Nous espérons que ceux stimulés par la formation consulteront les références de lecture et de formation à distance indiquées dans les Notes d'orientation et à l'Annexe 3 de ce manuel, afin d'approfondir leurs connaissances.

Les formateurs peuvent également utiliser l'étude de cas fournie dans ce manuel mis à jour comme base d'une session d'introduction à la norme CHS d'une demi-journée.

Profil des participants : le public cible pour cet atelier est très large. Il regroupe toutes les personnes qui souhaiteraient en savoir plus sur la Norme humanitaire fondamentale et ses implications dans les politiques et les pratiques des organisations humanitaires. Ce sont celles qui ont une certaine connaissance/expérience du travail humanitaire qui en tireront le plus grand avantage. Il est important de permettre aux participants de faire le lien entre leur apprentissage et leur expérience actuelle et de partager des exemples de défis et de bonnes pratiques issus de leur propre expérience.

Formulaire d'inscription : le formulaire d'inscription peut vous aider à vous assurer que les participants inscrits conviennent bien à l'atelier. En outre, il permet aux animateurs de connaître à l'avance le savoir, l'expérience et les motivations des participants, afin qu'ils puissent orienter l'atelier de façon adéquate. Enfin, le formulaire permet aux participants de réfléchir à leur expérience et motivation vis-à-vis de la formation, et donc de commencer à s'engager sur le contenu. L'annexe 1 de ce manuel donne un exemple de formulaire d'inscription et de questions correspondantes.

Préparation à l'atelier : les participants doivent lire (et idéalement relire) la norme CHS et les Notes d'orientation associées avant de commencer l'atelier.

Suivi : les études montrent qu'il est plus fortement probable que les participants mettent en pratique les compétences, les connaissances et les attitudes acquises lors de la formation s'ils bénéficient de conseils et d'un soutien suivis et réguliers. Proposer un système de supervision et d'encadrement pourrait encore renforcer l'efficacité de l'atelier. Nous recommandons vivement que cette formation ne soit pas isolée de son contexte, de manière à ce que son enseignement puisse toujours être mis en pratique et accompagné de conseils et de commentaires.

Activités énergisantes : les activités énergisantes peuvent aider les participants à rester concentrés, en particulier immédiatement après le déjeuner. Nous conseillons notamment des activités qui proposent des exercices physiques, des mouvements, des étirements, etc. Les participants peuvent eux-mêmes connaître des activités énergisantes. Veillez à fixer une limite de temps ! Nous vous proposons, dans ce document, quelques idées d'activités énergisantes qui nous semblent appropriées, dans des contextes variés. Vous les trouverez dans l'Annexe 2.

Utilisation de ce manuel : nous proposons ce manuel comme outil de référence à l'attention des personnes en charge de concevoir ou de dispenser une formation sur la Norme humanitaire fondamentale. Il n'est pas soumis aux lois relatives au droit d'auteur et peut être utilisé et adapté librement. Son utilisation est gratuite. Les nouveaux animateurs préféreront le suivre à la lettre, alors que ceux plus expérimentés souhaiteront certainement l'adapter selon le contexte et l'objectif de leurs ateliers.

Notes de présentation :

Durée des sessions : les durées sont données en minutes, avec le temps total nécessaire indiqué en bas de chaque tableau.

Équipements nécessaires : nous partons du principe qu'un projecteur LCD, un tableau à feuilles mobiles et des marqueurs seront disponibles tout au long de la formation et pour chaque session, c'est la raison pour laquelle ils ne sont pas mentionnés dans les descriptifs de session ci-dessous. *Si aucun projecteur LCD n'est disponible car la formation se déroule dans un lieu éloigné, les diapositives pourront être imprimées à l'avance au format « document » et une copie remise à chaque participant.*

Recommandations pour l'animation à distance de la formation sur la norme CHS :

Si les sessions présentées dans ce manuel ont été élaborées avant tout pour être utilisées dans une formation en présentiel, elles peuvent être adaptées pour être utilisées en formation à distance, à l'aide de l'application Zoom ou autres outils de vidéo conférence. Il est important que l'outil sélectionné permette le partage d'écran (pour les diapositives par exemple), l'utilisation d'outils de modération en plénière, comme la fonction de lever la main, ou un espace de discussion écrite, et enfin, de départager les participants en petit groupe via l'utilisation de salles de conférence.

Il est important de préparer à l'avance les instructions pour le travail en sous-groupe, de manière à ce que les participants disposent des instructions au moment de se retrouver en salle de conférence. Tous les documents que les participants devront utiliser durant la formation peuvent être soit partagés à l'avance et marqué clairement de manière à pouvoir être facilement identifiés par les participants au moment de devoir les utiliser, ou alors être partagés sur le moment via l'espace de discussion. Il est possible de faire les deux. Dans tous les cas, il est important que les formateurs aient les documents également bien organisés et disponibles sur leur ordinateur. Il est plus facile pour le formateur d'être accompagné d'un assistant numérique qui pourra gérer les partages d'écran, partage de liens et de documents, et effectué un suivi de l'espace de discussion. Si la formation comporte plusieurs formateurs, ce rôle peut être alloué au formateur qui n'anime pas la session à ce moment-là.

Il existe un certain nombre d'applications qui permettent un travail collaboratif à distance, telles que Google Jamboard, Padlet, Miro, Mural etc. Ces applications peuvent faciliter les exercices ainsi que la restitution des résultats. Il est important toutefois que les formateurs qui les utilisent les comprennent bien et se sentent à l'aise avec, de manière à pouvoir facilement guider les participants quant à leur utilisation.

Chaque session de formation dans ce manuel comporte également des indications quant à la façon de les animer à distance.

Il est conseillé, dans la mesure du possible, de diviser la formation à distance en plusieurs sessions de 3h consécutives maximum, afin de maintenir l'attention des participants.

Il existe par ailleurs une formation CHS en ligne, sur la plate-forme Kaya <https://kayaconnect.org/course/info.php?id=444> (disponible en français, anglais, arabe, swahili et bengali).

Programme

1^e JOUR

Temps (minutes)	Heure	Session	Méthodologie
30'	09h00	Session d'ouverture	
30'	09h30	Introduction à la norme CHS)	Présentation
60'	10h00	Principes humanitaires	Etudes de cas, discussion
15'	11h00	Pause	
55'	11h15	Engagement n°1 : réponse humanitaire adaptée et appropriée	Jeux de rôle et discussion
60'	12h15	Déjeuner	
55'	13h15	Engagement n°2 : réponse humanitaire efficace et fournie à temps	Etude de cas et présentation sur les standards
55'	14h15	Engagement n°3 : renforcement des capacités locales et prévention des effets négatifs	Présentation, film, discussion
15'	15h15	Pause	
60'	15h30	Engagement n°4 : communication, participation et retour de l'information	Classification d'exemples réels
15'	16h30	Récapitulation de la journée	
	16h45	Clôture	

2^e JOUR

	Heure	Session	Méthodologie
15'	09 h00	Récapitulation de la première journée	
60'	09h15	Engagement n°5 : mécanismes de gestion des plaintes	Partage d'expérience et discussion
15'	10h15	Pause	
50'	10h30	Engagement n°6 : coordination, complémentarité	Analyse
50'	11h20	Engagement n°7 : apprentissage et amélioration	Réflexion autour d'exemples
60'	12h10	Déjeuner	
60'	13h10	Engagement n°8 : gestion des personnes	Réflexion
60'	14h10	Engagement n°9 : gestion des ressources	Exercice de simulation
	15h10	Pause	
40'	15h25	Vérification sur la base de la norme CHS	Etudes de cas
25'	16h05	Planification des actions	
25'	16h30	Conclusion	
	16h55	Clôture	

Session d'ouverture

Notes de présentation :

Durée	Activité
Avant le début de l'atelier	<p>Inscrire les participants et distribuer les supports de cours de la formation, des cahiers et des stylos. Donner à chaque participant un badge nominatif.</p> <p>Équipement nécessaire : Supports de cours Cahiers et stylos Badges nominatifs</p>
05	Accueillir les participants et les remercier de leur présence. Donner à l'organisme qui a permis la mise en place de la formation la possibilité d'ouvrir officiellement l'atelier, le cas échéant.
10	Présentations : les animateurs et les participants se présentent chacun à leur tour : ils énoncent leur nom et prénom, le nom par lequel ils veulent se faire appeler durant la formation, leur titre professionnel et le nom de leur organisation. Pour consolider le groupe il est possible de demander à ce que chacun ajoute quelque chose de plus personnel tel que « mon premier emploi » ou « quelque chose que personne dans cette salle ne sait sur moi », etc.
05	<p>L'animateur donne les informations pratiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brève description du format et du programme de l'atelier. Lieu des pauses-café, dispositions pour le déjeuner et lieu où se trouvent les toilettes. Consignes de sécurité en cas d'incendie. • Rappel des consignes de préparation à l'atelier. Description du suivi dont bénéficieront les participants et des documents qui seront partagés sur une clé USB à la fin de l'atelier, lorsque les certificats de participation seront distribués. • Mise en place des « règles de base de l'atelier », si cela s'avère utile au vu du contexte. <p>Demander à deux ou trois volontaires de constituer un groupe d'évaluation pour la fin de la première journée (pour recueillir les commentaires de tous les participants sur la journée, afin que les animateurs puissent effectuer les modifications nécessaires pour la deuxième journée).</p>
10	<p>Présenter la diapositive indiquant les objectifs de l'atelier. Les participants travaillent en groupes pour définir leurs attentes et leurs préoccupations vis-à-vis de l'atelier (ils inscrivent une attente ou une préoccupation par post-it). Ces post-it peuvent être exposés à la vue de chacun et les participants ont alors la possibilité de parler brièvement de ce qu'ils ont inscrit.</p> <p>Équipement nécessaire : Diapositive de présentation ; Post-it géants</p>
30	Nombre total de minutes prévues pour la session

Introduction à la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (Norme CHS)

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- décrire brièvement le contexte, l'objectif et la structure de la norme CHS ;
- citer les mots clés désignant chacun des neuf engagements ;
- définir les termes qualité et redevabilité ;
- décrire l'objectif et la structure des Notes d'orientation et des indicateurs ;
- décrire brièvement le schéma de vérification de la norme CHS.

Notes de présentation :

Durée	Activité
20	Présentation du diaporama. Laissez une période de questions.
10	S'il reste du temps, organisez une brève discussion après la présentation, en utilisant comme point de départ la question <i>Quels aspects de la norme CHS seront les plus utiles pour votre organisation/programme ?</i>
30	Nombre total de minutes prévues pour la session

Suggestions for l'animation à distance de la session "Introduction à la norme CHS"

Depuis votre programme de vidéo conférence, effectuez un partage d'écran pour montrer la présentation Powerpoint tout en expliquant les diapositives. Laissez ensuite du temps pour les questions.

Principes humanitaires (session A)

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- donner les définitions des principes humanitaires d'humanité, d'impartialité, d'indépendance et de neutralité, telles qu'elles sont mentionnées dans la Norme humanitaire fondamentale ;
- expliquer l'importance des principes humanitaires et leur mode d'application ;
- donner des exemples de dilemmes rencontrés dans l'application de ces principes ;
- identifier les stratégies de bonnes pratiques pour appliquer ces principes.

Notes de présentation :

Vous pouvez choisir la session A ou B. La session A correspond davantage à un groupe d'apprenants aillant une expérience de différents contextes.

SESSION A

Durée	Activité
10	Présentation d'introduction : quels sont les principes, quelle est leur origine et pour quelle raison sont-ils importants ? <i>Équipement nécessaire</i> : Diaporama de présentation
05	Répartir les participants en quatre groupes. Les groupes doivent associer les fiches des principes avec la définition correcte. <i>Équipement nécessaire</i> : Fiches des principes
20	Distribuez les supports de formation décrivant des scénarios de dilemmes que posent les principes humanitaires. Attribuez un scénario à chaque groupe pour lequel ils devront préparer, sur un tableau à feuilles mobiles, les réponses aux questions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Quel(s) principe(s) humanitaire(s) est(sont) remis en cause par ce scénario ? <i>N. B. : Solution : Scénario n°1-Impartialité, n°2-Indépendance, n°3-Neutralité, n°4-Humanité</i> • Que recommanderiez-vous de faire à votre organisation face à ce scénario ? • À quels genres de dilemmes avez-vous été confrontés dans votre expérience de l'action humanitaire en vertu des principes humanitaires ? <p>Si des groupes ont fini avant les autres, ils peuvent étudier d'autres dilemmes.</p> <p><i>Équipement nécessaire</i> : Support de formation sur les dilemmes</p>
15	De retour en session plénière, les groupes se relaient pour partager leurs conclusions et les autres groupes ont la possibilité de poser des questions ou d'ajouter des points pour chaque scénario.

10	<p>Concluez en demandant au groupe, « Pensez-vous que les principes sont importants ou non » ? “Pourquoi “? Inscrivez les réponses sur le tableau à feuilles mobiles et accrochez-la ou les feuille(s) au mur avec leur travail de groupe, comme référence pour le reste de l'atelier. Veillez à ce que les points clés suivants soient abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principes sont une aide à la prise de décision dans des situations complexes ; • Suivre les principes, et être connu pour cela, peut aider à permettre un meilleur accès dans les situations d'urgence ; • Suivre les principes peut aider à gagner la confiance et l'acceptation des communautés affectées et à renforcer la crédibilité et la réputation d'une organisation en particulier, et du secteur humanitaire, en général. • Suivre les principes contribue à garantir la transparence des critères de sélection des bénéficiaires et des procédures d'adjudication des contrats.
60	Nombre total de minutes prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur les Principes humanitaires (session A)

- Montrez les diapos en partage d'écran
- Demandez aux participants de regarder la page correspondante aux principes humanitaires dans la brochure de la norme CHS
- Partagez à l'avance avec les participants le support de cours contenant les 4 scénarios en version électronique avec les participants
- Organisez les participants en quatre groupes et organisez des salles de conférence correspondantes sur votre programme de vidéo conférence. Demandez à chaque groupe de regarder un scénario et de répondre aux questions indiquées sur le support de cours
- Debriefez en plénière, en demandant à chaque groupe de donner ses réponses à tour de rôle.

Principes humanitaires (session B)

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- donner les définitions des principes humanitaires d'humanité, d'impartialité, d'indépendance et de neutralité, telles qu'elles sont mentionnées dans la Norme humanitaire fondamentale ;
- expliquer l'importance des principes humanitaires et leur mode d'application ;
- donner des exemples de dilemmes rencontrés dans l'application de ces principes
- identifier les stratégies de bonnes pratiques pour appliquer ces principes.

Notes de présentation :

Vous pouvez choisir la session A ou B. La session B correspond davantage à un groupe d'apprenants travaillant dans le cadre d'une même réponse d'urgence.

Durée	Activité
10'	<p>En utilisant les diapos correspondants, expliquez ce que sont les principes humanitaires, d'où ils viennent et pourquoi ils sont importants.</p> <p>Ensuite, cachez la présentation, et demandez aux participants d'expliquer chaque principe en une seule phrase. Assurez-vous que les participants comprennent bien chaque principe avant de continuer.</p> <p>Équipement nécessaire : Diapositives PowerPoint</p>
20'	<p>Organisez les participants en quatre groupes, un par principe.</p> <p>(Si certains participants ont une préférence marquée pour un principe particulier, ils peuvent joindre le groupe qui traitera ce principe. Toutefois, il est important que les groupes gardent une taille relativement égale).</p> <p>Expliquez aux participants qu'ils ont 15 minutes pour répondre aux questions suivantes. Demandez leur d'inscrire leurs réponses sur un papier flipchart.</p> <p>Ils doivent nommer un rapporteur pour effectuer une brève présentation de leurs résultats à la fin du temps imparti.</p> <p>Questions :</p> <p>Comment ce principe s'applique-t-il au travail que vous faites dans votre contexte? Quels sont les défis posés par la mise en oeuvre de ce principe ? Est-ce que, et comment, le principe lui-même peut vous aider face aux défis que vous rencontrez dans votre travail?</p> <p>Équipement nécessaire :</p> <p>4 papiers flipchart, disposés dans des endroits différents de la pièce. Inscrive au préalable chaque principe et définition correspondante sur le haut du flipchart (les fiches des principes peuvent être utilisées pour cela).</p>

20'	<p>Prenez le feedback de chaque groupe, en limitant chacune des présentations à 3-4mins, afin de laisser du temps pour des questions et commentaires en plénière.</p> <p>Vous pouvez renforcer le message correspondant à chaque principe en utilisant la phrase définie pour chaque principe en début de session.</p> <p>Placez les papiers flipchart sur le devant de la salle pour qu'ils soient vus par tout le groupe.</p>
10	<p>Concluez en demandant au groupe : Pensez-vous que les principes sont utiles ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ? Notez les réponses sur un nouveau papier flipchart et mettez-le sur le mur, à côté des papiers flipchart contenant les principes, de manière à ce qu'ils puissent être utilisés comme référence durant le reste de la formation.</p> <p>Essayez d'élucider les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principes peuvent constituer un outil pour la prise de décision en situation complexe ; - Le fait d'appliquer les principes, et d'être connu pour le faire, peut permettre d'obtenir un meilleur accès aux populations touchées par une situation d'urgence ; - L'application des principes peut permettre de gagner la confiance et l'acceptation des communautés touchées par une situation d'urgence, et peut aussi accroître la crédibilité et la réputation d'une organisation, ainsi que le secteur humanitaire en général ; - L'application des principes permet une meilleure transparence des critères de sélection des bénéficiaires et des procédures d'appel d'offre pour les contrats.
60	Nombre de minutes totales prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session B sur les principes humanitaires :

- Montrez la présentation en partage d'écran
- Réferez les participants à la page correspondante aux principes humanitaires dans la brochure de la norme CHS
- Partagez les participants en 4 groupes et leur chacun un principe. Partagez avec eux les questions de discussion dans la boîte de dialogue et assurez-vous que tout le monde ait eu le temps de les copier ou les noter.
- Envoyez les participants dans les salles de conférences.
- Effectuez le débriefing en plénière, en demandant aux groupes de donner leurs réponses à tour de rôle.

Support de cours pour la session A :
 Cartes sur les principes

<h1>Humanité</h1>	<p>La souffrance humaine doit être soulagée partout où on la rencontre. L'objectif de l'action humanitaire est de protéger les vies et la santé ainsi que de garantir le respect des êtres humains.</p>
<h1>Impartialité</h1>	<p>L'action humanitaire doit être menée sur la seule base des besoins, en donnant la priorité aux cas de détresse les plus urgents, sans distinction de nationalité, de race, de genre, de croyance religieuse, de classe ou d'opinion politique.</p>
<h1>Indépendance</h1>	<p>L'action humanitaire doit être autonome face aux objectifs politiques, économiques, militaires ou autres que tout acteur peut adopter dans des zones où une action humanitaire est en cours.</p>
<h1>Neutralité</h1>	<p>Les acteurs humanitaires ne doivent pas prendre parti lors d'hostilités ou s'engager dans des controverses de nature politique, raciale, religieuse ou idéologique.</p>

Formation d'introduction à la norme CHS : Principes humanitaires

Principes humanitaires : dilemmes

Examinez les questions suivantes par rapport aux scénarios ci-dessous :

- Quel(s) principe(s) humanitaire(s) est(sont) remis en cause par ce scénario ?
- Que recommanderiez-vous de faire à votre organisation face à ce scénario lors de la procédure d'évaluation de l'ouverture d'un programme dans le pays en question ?
- Quel genre de dilemme avez-vous rencontré dans votre expérience de l'action humanitaire selon les principes humanitaires ?

1. Dans un pays d'Asie ayant un long passé de répression gouvernementale, les premières élections démocratiques ont eu lieu et les ONG sont maintenant invitées à venir aider les organisateurs. Une organisation internationale souhaite ouvrir une clinique dans une zone où vit un groupe ethnique stigmatisé dont les besoins sont très importants. Le gouvernement accordera une autorisation à l'organisation uniquement si elle ouvre une deuxième clinique dans une zone où les besoins sont beaucoup moins pressants mais dans laquelle la population est du même groupe ethnique et religieux que le parti au pouvoir.

2. À une époque où les fonds alloués à l'aide humanitaire se font de plus en plus rares, tandis que des situations d'urgence complexes liées à des conflits se multiplient, un généreux gouvernement donateur du Moyen-Orient offre d'allouer une importante subvention pour financer des abris destinés aux réfugiés d'un conflit se déroulant dans sa région. L'aide accordée permettra d'assurer des services bien meilleurs que ceux dont bénéficient habituellement les réfugiés dans la région. Tout semble indiquer que ce gouvernement donateur enfreint les droits de l'homme sur son territoire.

3. Dans un État de la Corne de l'Afrique, une guerre civile sévit, opposant le gouvernement au pouvoir et un groupe à l'identité religieuse et ethnique différente. Des organisations et des gouvernements bailleurs de fonds qui partagent les mêmes croyances religieuses que le groupe rebelle ont organisé une distribution alimentaire de masse dans les zones tenues par les rebelles, ainsi qu'une assistance médicale dans les zones de sécurité relative. Les coûts financiers engagés pour couvrir cette vaste région reculée, touchée par le conflit civil, sont effectivement très élevés. En raison de l'insécurité qu'il règne, il est difficile de savoir qui sont les bénéficiaires finaux de l'aide alimentaire distribuée. La population civile est de toute façon très favorable aux rebelles et susceptible de partager la nourriture avec les combattants.

4. Dans un pays du Sud de l'Asie centrale, les organisations ont tendance à éviter de travailler dans certaines zones où vivent des communautés en grand besoin car elles soupçonnent qu'une partie des aides distribuées tombent entre les mains de groupes terroristes actifs. Si les aides sont détournées de cette manière, les organisations humanitaires pourraient être passibles de poursuites, en vertu des lois antiterroristes dans leur propre pays, même s'il n'est pas dans leur intention de soutenir le terrorisme.

Engagement n°1 : Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.

Objectifs d'apprentissage :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- énumérer les étapes clés nécessaires pour assurer une évaluation efficace des besoins dans les situations d'urgence ;
- expliquer combien il est important d'interroger les groupes particulièrement défavorisés pour mieux connaître leurs besoins ;

Messages-clé :

Communiquer avec, et impliquer les communautés et personnes touchées par les catastrophes, permet des projets qui soient plus redevables et de meilleure qualité. Ceci a un lien direct avec le fait de ne pas créer de dommage involontaire et le fait de contribuer au renforcement des capacités existantes.

Matériel pour référence : Le guide suffisamment bon: évaluation des besoins humanitaires (NA) voir la section des ressources ci-dessous

Notes d'animation :

Note: ce jeu de rôle a été repris de la formation de 3 jours sur la Qualité et la Redevabilité pour la Syrie, un projet élaboré conjointement en 2019 entre CHS Alliance, OCHA Turquie, IOM et Sphere.

Durée	Activités
5'	<p>Introduction :</p> <p>Demandez aux participants :</p> <p>Qu'est-ce qu'une évaluation des besoins ?</p> <p>Selon le « Guide Suffisamment Bon » (voir ressources en fin de session) : une évaluation des besoins est l'activité par laquelle les organisations identifient et mesurent les besoins humanitaires des communautés touchées par des catastrophes.</p> <p>En d'autres mots, l'évaluation des besoins est la meilleure manière de répondre à la question : "de quelle aide les communautés touchées par des catastrophes ont besoin ?"</p> <p>Demandez ensuite aux participants : Pourquoi commencer par une évaluation des besoins ? Pourquoi l'évaluation des besoins est-elle importante ?</p> <p>Expliquez que l'engagement 1 représente l'objectif premier d'une réponse humanitaire, à savoir, soulager la détresse et la souffrance, faire respecter les droits des personnes à l'assistance et garantir leur dignité en tant qu'êtres humains.</p>
10'	<p>Présentez la diapo sur les principes de l'évaluation des besoins</p> <p>Demandez si un participant a déjà pris part à une évaluation des besoins.</p>

	<p>S'il y en a : demandez-leur qu'est-ce qu'ils ont mis en place pour que les principes présentés soient respectés ?</p> <p>S'il n'y en a pas : demandez qu'est-ce qu'ils pourraient mettre en place pour que les principes présentés soient respectés ?</p> <p>Équipement nécessaire : Diapositives de présentation</p>
20'	<p>Expliquez aux participants que nous allons faire un jeu de rôle :</p> <p>Organisez les participants en 8 groupes avec au moins 2 personnes par groupe (il est possible de faire moins de groupe selon le nombre de participants. Ne partagez pas le nom des groupes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Équipe de projets /ONG - (si possible une équipe composée uniquement d'hommes) 2. Administration civile 3. Groupe communautaire – Transferts monétaires 4. Groupe communautaire – Corruption 5. Groupe communautaire – Femmes 6. Groupe communautaire – Perceptions 7. Groupe communautaire – Inclusion 8. Groupe communautaire – Identités <p>Donnez à chaque groupe une copie de leur scenarios respectifs, avec l'explication du contexte et de leur rôle. Donnez quelques minutes aux participants pour se préparer en lisant le contexte et leur rôle.</p> <p>Demandez aux participants de se réunir pour la rencontre communautaire. Demandez à l'équipe de projet de débiter la rencontre. Laissez la discussion se poursuivre pendant 10-15 minutes.</p> <p>Si nécessaire, expliquez discrètement à l'équipe de projet que l'objectif du jeu est justement de ne pas jouer une réunion parfaite, sans toutefois en faire trop dans l'autre sens.</p> <p>Équipement nécessaire : Support de cours - description du contexte et des rôles</p>
15'	<p>Remerciez les participants et permettez-leur de sortir de leur rôle et de reprendre place dans le groupe de participants. Posez ensuite les questions suivantes, en plénière :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui s'est mal passé pour l'équipe de projet ? Pourquoi ? • Qu'auraient-ils pu faire pour éviter ces problèmes ? • Comment la participation communautaire aurait pu contribuer à améliorer la situation ? • Comment l'équipe de projet peut-elle améliorer sa communication ? <p>Essayez d'utiliser la discussion pour amener les messages clé suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La PARTICIPATION des communautés et la communication avec celles-ci sont indispensables pour s'assurer de la qualité et de la redevabilité des projets. • Les besoins ne sont pas les mêmes selon les membres de la communauté. Il est important d'en tenir compte (INCLUSION)

	<ul style="list-style-type: none"> • A cette étape, nous devrions demander aux communautés quelles sont les meilleures façons pour elles de recevoir de l'information, s'engager dans les activités de projet et la prise de décision, ainsi que de donner leur feedback et soulever des problèmes (plaintes) • Tout le monde ne pourra pas contribuer de la même façon, ni donner ses idées de la même façon (par exemple, est-ce que les femmes et les enfants peuvent s'exprimer librement dans une telle réunion ? Nous devons pouvoir leur donner les moyens de s'exprimer également. • Nous devons partager un minimum d'information : sur l'organisation, ses engagements en matière de qualité et de redevabilité, contacts, mandat et types d'activités, ce qui sera fait de l'information récoltée • Tout ceci demande que le personnel ait la connaissance et les capacités requises. Cela signifie aussi que le personnel doit être bien géré. Y compris en cas de gestion à distance.
5'	<p>Demandez aux participants de regarder l'engagement 1 dans la brochure de la norme CHS.</p> <p>Attirez l'attention des participants sur le fait que l'engagement 1, comme les autres engagements, est composé d'actions clé et de responsabilités organisationnelles. Donnez aux participants quelques minutes pour les lire</p> <p>Soulignez ensuite que cette session nous démontre également comment l'engagement 1 dépend également des autres engagements du CHS. Demandez aux participants de parcourir brièvement les autres engagements et de voir dans quelle mesure ils sont reliés à l'engagement 1.</p> <p>Prenez les réponses. Celles-ci n'ont pas besoin d'être parfaites, mais devraient s'approcher des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • E2 : l'évaluation des besoins contribue à l'efficacité (elle fournit des informations indispensables à la prise de décision) et à une action en temps voulu • E3 : l'évaluation des besoins contribue à éviter des conséquences négatives non attendues ainsi qu'au renforcement des capacités • E4 : une évaluation des besoins participatives constitue le fondement à une bonne communication et un engagement communautaire approprié • E5 : demandez aux participants (la réponse devrait inclure au minimum la nécessité de fournir des informations sur la façon de contacter l'organisation) • E6 : l'évaluation des besoins doit être coordonnée (voir ressources ci-dessous) • E7 : l'évaluation des besoins constitue une étape d'apprentissage • E8 : Former et soutenir le personnel pour qu'il puisse réaliser des évaluations participatives des besoins • E9 : L'évaluation des besoins permet d'allouer les ressources de manière appropriée
55'	Nombre de minutes totales prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 1 :

- Organisez les participants en 8 paires. Chaque paire prend un des rôles tels que décrit dans le plan de session.

- Partagez le scénario avec les participants en format électronique, de manière à ce que chaque équipe ne voie que le rôle qui lui corresponde (par exemple, par emails ciblés)
- Donnez quelques minutes aux participants pour lire le scénario et leur rôle. Mettez les paires en salles de conférence de manière à ce que les participants puissent échanger entre eux avant le début du jeu (c'est particulièrement important pour l'équipe de projet ; peut-être devriez-vous visiter cette équipe pour s'assurer qu'elle comprenne ce qui est attendu d'elle)
- Ramenez ensuite les paires en plénière, dites aux participants que la rencontre communautaire va commencer. Demandez à l'équipe de projets de démarrer la réunion.
- Faites le débriefing de l'exercice tel qu'indiqué dans le plan de session ci-dessus.

Ressources additionnelles :

- [Concevoir un questionnaire pour l'évaluation des besoins \(ressource ACAPS\)](#)
- [Humanitarian Needs Assessments : The Good Enough Guide \(English\)](#)
- [Guide d'évaluation des besoins Tearfund](#)

Jeu de rôle - cartes

<p>Contexte</p> <p>Une équipe de projet visite une communauté.</p> <p>Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.</p>	<p>Équipe de l'ONG – Hommes pour la paix</p> <p>Vous avez été retardé pour venir ici. Vous n'avez pas beaucoup de temps et vous devez être de retour avant la nuit. Alors, faites vite : Vous allez distribuer des produits alimentaires et non alimentaires.</p> <p>Vous avez sélectionné plusieurs sites de distributions. Ceux-ci ont été prévus pour essayer de maximiser la couverture.</p> <p>Les distributions auront lieu dans chaque site une fois par semaine.</p> <p>Vous travaillerez en étroite collaboration avec les autorités locales pour veiller à ce que les distributions répondent aux besoins de la communauté.</p> <p>Vous mettrez la communauté au courant en organisant des réunions comme celle-ci toutes les deux semaines.</p> <p>Vous assurerez le suivi du projet en organisant des groupes de discussion - 1 pour les hommes, 1 pour les femmes.</p> <p>Vous prévoyez une enquête téléphonique auprès de ménages pour leur demander leur avis</p>
<p>Contexte</p> <p>Une équipe de projet visite une communauté.</p> <p>Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.</p>	<p>Groupe communautaire 1 – transferts monétaires</p> <p>Vous ne comprenez pas pourquoi l'ONG prévoit de distribuer des articles que vous pouvez trouver au marché.</p> <p>Vous avez entendu parler de projets de distribution monétaire. Vous préféreriez recevoir de l'espèce ou des bons d'achat.</p> <p>Si l'ONG avait posé la question, tout le monde dans la communauté aurait eu le même avis...</p>

Contexte

Une équipe de projet visite une communauté.
 Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.

Groupe communautaire 2 – Corruption

Le projet vous préoccupe beaucoup. Vous êtes certain que des personnes malveillantes essaieront de prendre de l'argent du projet ou des articles qui ne leur reviennent pas.
 Vous voulez le dire à l'ONG, mais vous avez peur d'expliquer vos craintes ouvertement devant les personnes ici présentes.

Contexte

Une équipe de projet visite une communauté.
 Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.

Groupe communautaire 3 – Femmes

Vous êtes nerveux à l'idée de prendre la parole en réunion, mais vous êtes inquiète.
 L'ONG dit qu'elle organisera des groupes de discussion avec des femmes - mais la plupart des travailleurs de l'ONG sont des hommes.
 Le lieu des réunions signifie qu'il sera dangereux pour les femmes de s'y rendre. Nombre d'entre elles ne pourront se déplacer seules.

Contexte

Une équipe de projet visite une communauté.
 Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.

Groupe communautaire 4 – Perceptions

Vous soutenez le projet, mais vous vous inquiétez des informations que l'ONG vous demandera. Vous n'aimez pas assister aux réunions car vous avez peur pour votre sécurité. Peut-être les autorités locales peuvent vous reprocher d'avoir des informations qu'elles n'ont pas.
 Vous avez peur que parler directement à l'ONG n'entraîne de suspicion de la part d'autres acteurs.

Contexte

Une équipe de projet visite une communauté.
 Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.

Groupe communautaire 5– Inclusion

Vous êtes un enfant et remplacez la présence de votre père qui ne peut pas venir car il est amputé et a du mal à se déplacer. L'insécurité ne permet pas à votre mère et votre sœur de se déplacer facilement.
 Vous ne pouvez pas transporter des objets lourds du point de distribution à votre abri. Vous craignez que votre famille ne reçoive pas ce dont elle a besoin. Vous êtes nerveux à l'idée de prendre la parole lors de la réunion.

Contexte

Une équipe de projet visite une communauté.
 Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.

Groupe communautaire 6 – Identité

Vous ne faites pas confiance à l'ONG.
 Vous avez vu et entendu parler de mauvaises choses faites par certaines de ces ONG. Comment savez-vous qui elles sont ou pourquoi elles sont là ?
 Peut-être travaille-t-elle pour des groupes armés. Vous voulez être sûr de l'identité de ces gens et de la raison pour laquelle ils font ce projet.

Contexte

Une équipe de projet visite une communauté.
 Une réunion a été organisée et divers membres de la communauté y assistent ainsi que des représentants des autorités locales. L'équipe de projet va expliquer ce qu'elle fera pendant le projet, comment les gens seront impliqués et comment ils seront informés.

Autorités locales

Vous êtes heureux que l'ONG entreprenne ce projet et vous avez vu les plans.
 Cependant, les lieux ont changé et vous n'avez pas autorisé ce changement.
 Vous voulez que l'ONG fournisse l'aide dans les lieux convenus.
 Vous êtes également préoccupé par le fait que l'ONG rencontre les membres de la communauté sans la présence des autorités locales

Engagement n°2 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

Lister des recommandations données par l'engagement 2, en particulier :

- Expliquer ce que signifient « efficiente et fournie dans les temps »
- Donner des exemples de contraintes et comment les prendre en compte lors de la phase d'élaboration de la réponse
- Nommer et décrire brièvement les standards appropriés au travail humanitaire et de développement, y compris:
 - Le projet Sphere : La Charte humanitaire et les Standards minimum pour l'intervention humanitaire.
 - Le Réseau SEEP : Standards minimum pour le relèvement économique
 - LEGS : Les Normes et directives pour l'aide d'urgence à l'élevage
 - INEE (Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence) : Standards minimum pour l'éducation : préparation, interventions, relèvement
 - IASC : Standards minimum pour la protection de l'enfance dans l'intervention humanitaire
 - Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales lors des opérations de secours en cas de catastrophe
 - Groupe URD : COMPAS Qualité

Notes de présentation :

Durée	Activité
05	<p>Demandez aux participants comment définir l'efficacité. Selon le glossaire de la norme CHS, l'efficacité est : le degré de réussite d'une activité d'aide par rapport à ses objectifs.</p> <p>Lisez l'Engagement 2 avec les participants, afin que le contexte de l'exercice suivant sur cet engagement soit clair.</p>
30'	<p>Expliquez aux participants que nous allons faire un exercice pour réfléchir à l'application des exigences de l'engagement 2.</p> <p>Distribuez l'exercice "Transferts monétaires pour l'hiver". Dites aux participants de lire le document et de travailler en sous-groupes sur la question suivante : d'après les résultats de l'enquête, dans quelle mesure l'organisation respecte-t-elle l'engagement 2 ?</p> <p>Donnez 15 minutes au groupe pour lire le document et en discuter.</p> <p>Retour en plénière pour recueillir les commentaires, 10 minutes.</p> <p>Équipement nécessaire :</p>

	Feuille pour les participants : “Transferts monétaires pour l’hivers”
15	<p>Placez les normes sur une table avec leur définition. Demandez à chaque groupe de choisir une norme et de trouver la définition correspondante. En plénière, demandez-leur d'expliquer brièvement la norme qu'ils ont choisies.</p> <p>Assurez-vous d'avoir le même nombre de groupes que de normes.</p> <p>Vous pouvez demander à chaque groupe s'il a déjà utilisé cette norme.</p> <p>Vous pouvez également demander aux participants s'ils ont utilisé d'autres normes.</p> <p>Équipement nécessaire :</p> <p>Cartes des normes et de leur définition (éventuellement laminées)</p>
5	<p>Récapituler les composantes/exigences de l’engagement 2 :</p> <p>Lien entre efficacité, rapidité, contraintes</p> <p>Conception des opérations (en tenant compte des conclusions de l’engagement 1 - évaluations des besoins)</p> <p>Utilisation de normes techniques, de bonnes pratiques, ainsi que de directives internes</p> <p>Nécessité de suivre et d'évaluer les mauvaises performances</p> <p>Capacités organisationnelles et allocation des ressources</p>
55	Nombre total de minutes prévues pour la session

Suggestion pour l’animation à distance de la session sur l’engagement 2

Transferts monétaires pour l’hivers :

- Partagez le support de session par voie électronique avec les participants
- Organisez les participants en petit groupes, créez les salles de conférence, et donner les instructions, à savoir, dans quelle mesure l’organisation répond à l’engagement 2, d’après les résultats de l’enquête. Assurez-vous que les participants aient compris les consignes, puis ouvrez les salles de conférence.
- Une fois les participants de retour en plénière, effectuez le retour des discussions de groupe et le débriefing de l’exercice.

Exercice sur les normes :

- Faites un partage d’écran du manuel de formation qui montre les standards
- En utilisant les mêmes groupes que ci-dessus, demandez à chaque groupe quels standards ils aimeraient présenter (ils peuvent choisir des standards qu’ils connaissent ou non).
- Donnez aux groupes 10 minutes pour, en salle de conférence, préparer une brève explication de ce sur quoi porte les standards qu’ils ont choisis. Encouragez les groupes à rechercher sur Internet des informations supplémentaires.
- Prenez le feedback des groupes en plénière, et faites le debriefing de l’exercice.
- Référez-vous au plan de session pour plus d’information sur les instructions et le debriefing.

Engagement 2 : clés pour l’exercice sur les standards

1. Manuel Sphere
2. Normes minimales pour le relèvement économique (MERS)
3. Normes et directives pour l’aide d’urgence à l’élevage (LEGS)
4. Normes minimales de l’INEE pour l’éducation (INEE)
5. Standards minimums pour la protection de l’enfance (SMPE)
6. Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et ONG lors des opérations de secours en cas de catastrophe

7. Groupe URD COMPAS Qualité et redevabilité
8. Normes d'inclusion humanitaires pour les personnes âgées et les personnes handicapées
9. Critères minimaux d'analyse de marché en situation d'urgence (MISMA)
10. Directives IASC pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire

TRANSFERTS MONETAIRES POUR L'HIVER

Contexte

Depuis le début du conflit à Alphaland il y a trois ans, environ 500 000 personnes ont quitté leur foyer et se sont réfugiées dans les pays voisins, Kappa et Sigma.

Plus de 150 000 réfugiés sont maintenant enregistrés ou en attente d'enregistrement dans le seul pays de Kappa, et plus de cent mille autres y vivent sans y être enregistrés.

Certains réfugiés vivent dans des camps dispersés à travers le pays, tandis que d'autres restent dans des logements loués aux communautés d'accueil, y compris dans la capitale du pays, Kappa-City.

Tant les réfugiés vivants sous tentes, que dans des logements loués, n'ont pas les moyens de chauffer ou de protéger leur habitat contre les intempéries. La nourriture, l'eau et les fournitures médicales sont parmi les besoins les plus urgents, ainsi que les couvertures, les vêtements chauds et le combustible.

Étant donné que le conflit à Alphaland dure depuis un certain temps, les gens qui arrivent maintenant ont de plus en plus de besoins, et ceux qui vivent à Kappa depuis une longue période sont en train d'épuiser toutes les économies qu'ils ont emporté avec eux.

Lorsqu'on les interroge sur leurs besoins prioritaires, les réfugiés demandent avant tout du travail, afin de pouvoir gagner de l'argent. Ils demandent également que leurs enfants puissent aller à l'école. Cependant, la loi de Kappa est très restrictive en ce qui concerne l'octroi de permis de travail, et la plupart des réfugiés doivent se tourner vers des emplois mal rémunérés et non réglementés. Il faut dire qu'à Kappa, le taux de chômage est de 17% pour l'ensemble de la population, et de 30% pour les jeunes.

Les enfants, les femmes et les hommes qui arrivent à Kappa ont été témoins, et parfois victimes de violences. Beaucoup d'entre eux ont perdu des proches. Il y a un besoin aigu d'assistance médicale, en particulier pour les femmes enceintes et qui allaitent, ainsi que pour les enfants de moins de 5 ans, qui sont les premiers à souffrir de maladies respiratoires dues au froid.

Transferts monétaires pour l'hivers

Enquête de perception auprès des bénéficiaires

Le HCR a chargé une organisation indépendante de réaliser une enquête de perception auprès des bénéficiaires du programme de transferts monétaires, trois mois après son lancement. Les questions sont alignées sur les engagements de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité. Le rapport initial vient d'être publié.

Dans le cadre de cet exercice, veuillez répondre aux questions suivantes :

1. Dans quelles mesures ce projet répond-il à l'engagement 2 de la norme CHS ?
2. Sur la base de l'engagement 2, quelles recommandations pouvez-vous faire pour :
 - Apporter des améliorations immédiates au projet
 - Améliorer à plus long terme les programmes de transferts monétaires dans la région.

Les réponses sont basées sur une échelle de Likert (sauf si indiqué autrement) :

1 Not at all
 2 Not really
 3 Somewhat
 4 Mostly yes
 5 Yes completely

1. Pensez-vous que les transferts atteignent les personnes qui en ont le plus besoin ?



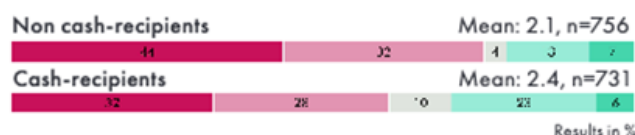
Les personnes interrogées ont indiqué connaître d'autres personnes qui auraient eu besoin d'argent mais qui n'ont pas bénéficié du programme. Elles n'ont pas pu expliquer pourquoi elles avaient reçu des transferts et pas les autres et ont pensé qu'elles avaient simplement eu de la chance.

2. Avez-vous reçu les transferts en temps voulu



Si les gens semblaient pour la plupart satisfaits, certains commentaires indiquaient que la saison froide avait commencé avant que les transferts ne commencent à être reçus.

3. Globalement, pouvez-vous dire que votre vie s'est améliorée au cours des trois derniers mois ?



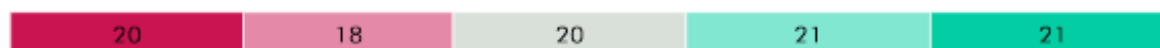
Les hommes, en particulier, ont souligné leur difficulté à trouver un emploi. L'argent reçu a aidé à payer le loyer et la nourriture, mais l'aide est limitée en quantité et dans le temps.

4. Avez-vous reçu des informations de la part du HCR ou des ONG partenaires sur (note : il s'agissait de répondre par oui/non) :



Les personnes interrogées ont déclaré avoir reçu très peu d'informations au moment de recevoir la carte servant au transfert. Elles ont reçu des informations supplémentaires par la suite, mais beaucoup ont dû utiliser le numéro vert fourni pour savoir ce qu'elles allaient recevoir exactement.

5. A votre avis, les différents partenaires institutionnels, y compris les ONG et les services financiers, travaillent-ils bien ensemble ?

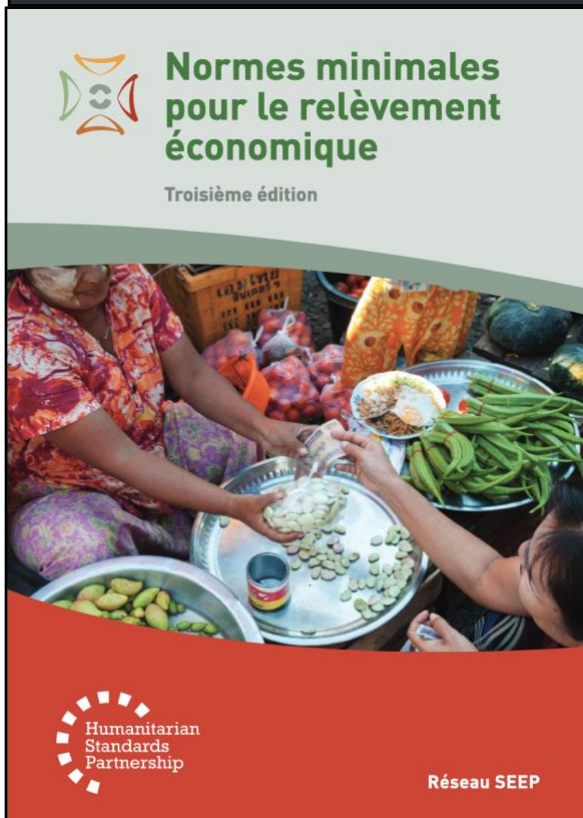
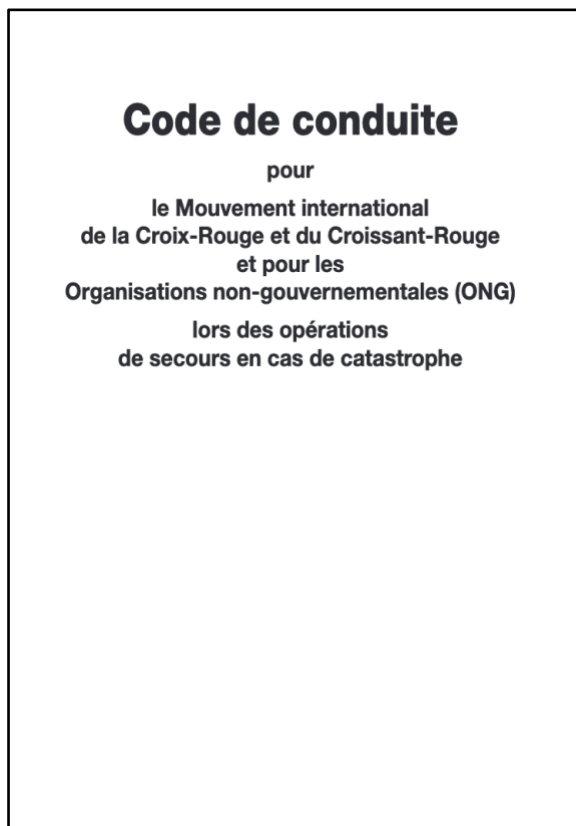


Un certain nombre de personnes interrogées ont déclaré avoir reçu des cartes de différentes organisations et que certaines de ces cartes pouvaient être utilisées avec le guichet automatique, d'autres non. C'était une situation confuse car ils ont ensuite découvert que les autres cartes ne pouvaient être utilisées que dans des magasins d'alimentation précis. En revanche, les cartes de guichet automatique fonctionnent généralement bien.

Il s'agit de résultats hypothétiques pour les besoins de l'étude de cas correspondante. Si vous souhaitez voir des enquêtes réelles sur les perceptions de communautés, visitez le site Internet de Ground Truth Solutions.

**Supports de formation pour l'exercice sur les normes :
(A imprimer et plastifier pour faire des fiches)**







Supports de formation pour l'exercice sur les normes : descriptions
(A imprimer et plastifier pour faire des fiches)

1. Cette norme met le droit à la vie avec dignité, à la protection et à l'assistance des populations affectées au centre de l'action humanitaire. Elle promeut la participation active des populations affectées ainsi que des autorités locales et nationales, et elle peut-être utilisée pour négocier l'espace et les ressources nécessaires à la préparation aux catastrophes avec les autorités. Les standards minimums couvrent quatre grands secteurs de l'action humanitaire qui sauvent des vies : l'approvisionnement en eau, l'assainissement et la promotion de l'hygiène ; la sécurité alimentaire et la nutrition ; les abris, l'habitat et les articles non alimentaires ; l'action sanitaire.

2. Afin d'améliorer les capacités et la redevabilité des acteurs humanitaires et économiques, cette norme met l'accent sur les standards minimum sectoriels pour faciliter le relèvement économique dans les situations de crise. Elle définit les stratégies et les interventions visant à améliorer les revenus, les flux de trésorerie, la gestion d'actifs et la croissance des ménages et des entreprises touchées par une crise. Cela inclut les services financiers, les actifs productifs, l'emploi et le développement des entreprises. L'accent est mis sur le redémarrage des entreprises et les stratégies relatives aux moyens de subsistance ainsi que l'amélioration de la productivité du marché et de la gouvernance.

3. Cette norme est axée sur la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des interventions sur le bétail pour aider les personnes touchées par les crises humanitaires. Elle présente des options pratiques pour subvenir aux besoins des élevages pendant et après les catastrophes. Elle donne des indications sur les processus participatifs afin de déterminer les interventions appropriées en matière d'élevage puis des informations détaillées sur le déstockage, les services vétérinaires, l'approvisionnement en eau et en nourriture, les abris et les installations pour le bétail et le repeuplement du cheptel.

4. Cette norme énonce le niveau minimum de qualité de l'éducation et de l'accès à l'éducation dans les situations d'urgence et jusqu'au relèvement. Elle couvre tous les domaines d'intervention éducatifs, de l'accès et la sécurité des élèves au développement de programmes éducatifs et le rôle des enseignants. Elle vise à :

- améliorer la qualité de la préparation, de l'intervention et du relèvement en matière d'éducation ;
- accroître l'accès à des possibilités d'apprentissage sûrs et appropriées pour tous les élèves, quels que soient leur âge, leur sexe ou leurs capacités ;
- assurer la responsabilité et une coordination efficace de l'éducation dans les situations d'urgence, jusqu'au relèvement.

5. Cette norme édicte des principes communs visant à renforcer la coordination (et améliorer la redevabilité) des collaborateurs impliqués dans la protection de l'enfance. Elle propose une synthèse des bonnes pratiques et des formations, tout en améliorant la promotion et la communication en matière de risques, de besoins et d'interventions autour de la protection de l'enfance. Les normes sont conçues pour assurer une action de qualité pour la protection de l'enfance, axée sur des concepts de programmation clés. Les normes traitant les besoins liés à la protection de l'enfance couvrent des zones de travail essentielles et des enjeux primordiaux. Celles reliées à la stratégie touchent à la gestion des cas, à la protection de l'enfant basée sur la communauté, à des espaces chaleureux pour les enfants et à la protection des enfants victimes d'exclusion. Un quatrième ensemble de normes permet aux travailleurs d'autres secteurs de veiller à ce que leurs programmes soient accessibles et bénéfiques aux enfants.

6. Ce code vise à préserver des principes de comportement élevés et de maintenir l'indépendance et l'efficacité en cas de catastrophe. Il s'agit d'un code volontaire dont l'application repose sur la détermination de chacune des organisations qui y adhère de respecter les normes qu'il définit.

7. Ce guide propose une méthode de gestion de la qualité et de la redevabilité pour les projets d'aide humanitaire et de coopération au développement. Il a été spécifiquement élaboré pour mettre en œuvre les engagements de qualité et de redevabilité de la Norme humanitaire fondamentale (CHS) au niveau terrain, quel que soit le secteur géographique, thématique, ou contexte du projet.

Le guide s'organise autour de quatre actions clés complémentaires d'une intervention : 1. Mettre en œuvre. 2. Financer. 3. Évaluer. 4. Améliorer. Chacun utilisant comme base la norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS).

8. Les normes d'inclusion humanitaire pour les personnes âgées et les personnes handicapées visent à pallier le manque éventuel de compréhension des besoins, des capacités et des droits des personnes âgées et des personnes handicapées, et à promouvoir leur inclusion dans l'action humanitaire. Elles visent à renforcer la redevabilité des acteurs humanitaires envers les personnes âgées et les personnes handicapées. Elles consistent en neuf normes d'inclusion clés, tirées des neuf engagements de la norme CHS. 13 3. la participation des personnes âgées et des personnes handicapées et le renforcement de leurs capacités.

9. Ces normes établissent les critères qui doivent être respectés dans tout exercice d'analyse de marché pour garantir la qualité de la réponse humanitaire et des plans d'urgence associés. Il s'agit d'aider les populations touchées par une catastrophe à satisfaire leurs besoins fondamentaux et à se rétablir dans la dignité, tout en utilisant et en soutenant les marchés locaux comme moteur de ce rétablissement. Elles couvrent cinq actions clés applicables à tous les secteurs techniques (y compris tous les secteurs pris en compte par le Partenariat pour les normes humanitaires) pour assurer la qualité de l'analyse de marché : définir la portée ; constituer l'équipe d'analyse de marché ; collecter les données ; effectuer l'analyse ; surveiller le marché.

10. Les présentes Directives ont pour objectif d'aider les acteurs humanitaires et les communautés à coordonner, planifier, mettre en œuvre, suivre et évaluer les mesures essentielles de prévention et d'atténuation de la violence basée sur le genre dans tous les domaines de l'intervention humanitaire. Bien que ces directives se concentrent sur la phase initiale d'une situation d'urgence, elles visent également à informer et à sensibiliser la communauté humanitaire à l'existence de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, au fait qu'il s'agit d'un problème de protection grave et potentiellement mortel, et à proposer des stratégies concrètes pour inclure les interventions et les considérations liées à la violence basée sur le genre dans la planification de la préparation aux situations d'urgence et pendant les phases plus stabilisées des situations d'urgence. Ces directives se concentrent en particulier sur les violences sexuelles, qui constituent le type le plus immédiat et le plus dangereux de violence

Engagement n°3 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas affectées de manière négative par l'action humanitaire et sont mieux préparées, plus résilientes et moins vulnérables grâce à celle-ci.

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- reconnaître les principes fondamentaux de l'approche *Ne pas nuire* (en anglais « Do No Harm »), citer au moins trois conséquences négatives potentielles d'une intervention humanitaire ou de développement et décrire trois stratégies clés pour éviter les effets négatifs imprévus et les identifier rapidement lorsqu'ils se produisent ;
- nommer les principales interdictions et obligations relatives à l'exploitation et aux abus sexuels par des travailleurs humanitaires, tels que décrits dans la Circulaire du Secrétaire général sur les dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels ;
- être convaincus de l'importance des mesures que les organisations et les individus peuvent prendre pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels commis par les membres de notre propre personnel et nos représentants ;
- être capables d'associer l'approche Ne pas nuire à des expériences personnelles de conséquences négatives imprévues de la programmation.

Notes de présentation :

Durée	Activité
15	<p>Demandez aux participants :</p> <p>Qu'est-ce que l'approche « ne pas nuire » ?</p> <p>D'où vient cette approche ? Quelle théorie propose-t-elle ?</p> <p>Demandez aux participants de partager quelques exemples (et soyez vous-mêmes prêts à partager vos exemples).</p>
25	<p>Préparez des groupes pour la discussion après le film. Les participants peuvent travailler par deux, ou en groupes de trois ou quatre. Demandez aux participants de se déplacer en conséquence avant le début du film.</p> <p>En préparant la session, vous aurez pris soin de sélectionner une courte vidéo traitant du sujet de la protection contre l'exploitation et les abus sexuels. Voici des films disponibles en français :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interaction – Prévention de l'abus et de l'exploitation sexuels : C'est la responsabilité de tous : https://www.youtube.com/watch?v=36kgJz1QoOM - Interaction – Non aux abus : https://www.youtube.com/watch?v=2rOMyul-NDk

	<p>- Deux vidéos en français sont disponibles sur le site de IASC : « Et si c'était vous » et « Afrida » https://interagencystandingcommittee.org/iasc-learning-package-protection-sexual-misconduct-un-partner-organizations</p> <p>Chaque vidéo traite du sujet de manière légèrement différente et avec un impact émotionnel plus ou moins prononcé. Lorsque vous sélectionnez une vidéo, assurez-vous que celle-ci est appropriée pour votre public et que vous vous sentez confortable d'animer une session sur la base de celle-ci, en sachant que les réactions peuvent être plus ou moins fortes.</p> <p>Expliquez avant de montrer la vidéo que nous allons parler d'exploitation et d'abus sexuels, comme l'une des pires infractions à la redevabilité, et l'un des pires effets négatifs que l'aide humanitaire puisse avoir.</p> <p>Expliquez également que c'est un sujet sensible, et que nous reconnaissons que des personnes peuvent se sentir mal à l'aise d'aborder un tel sujet.</p> <p>Introduisez brièvement le film que vous avez sélectionné (d'où il vient et dans quel but il a été produit) et montrez ensuite le film.</p> <p>Après avoir montré le film, demandez aux participants : quelles actions pouvez-vous prendre, en tant qu'organisation et individu, pour protéger les personnes vulnérables de l'abus et de l'exploitation sexuels ? Demandez aux groupes d'insérer leurs réponses sur les post-its.</p> <p>Équipement nécessaire : Vidéo préalablement sélectionnée, grands post-it et markers</p>
15	<p>Ramassez les post-its et essayez de les regrouper par engagements de la norme CHS. Décrivez brièvement comment la mise en œuvre des 9 engagements de la norme CHS contribue à protéger les personnes de l'abus et de l'exploitation sexuels.</p> <p>Vous pouvez pour cela utiliser des exemples de l'index PSEAH de la norme CHS, disponible en français : https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index-french/ il s'agit également d'une ressource pour les participants que vous pouvez partager avec eux.</p>
05	<p>Mentionnez brièvement que IASC et Translators Without Border, ont traduit en partenariat les six engagements pour la prévention des abus et de l'exploitation sexuels en langage simplifié, dans une centaine de langues https://interagencystandingcommittee.org/accountability-and-inclusion/translators-without-borders-twb-support-iasc-results-group</p> <p>D'autres ressources incluent, en anglais, le « Safeguarding Resources and Support Hub », https://safeguardingsupporthub.org/ et le CHS Alliance PSEA Implementation Quick Reference Handbook https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/</p>
55	Nombre total de minutes prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 3 :

- Montrez les diapos et expliquez-les via le partage d'écran
- Montrez la video en partage d'écran et de son
- Constituez des petits groupes, demandez aux participants de discuter de ce que les organisations peuvent mettre en place pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels. Demandez les d'utiliser les neufs engagements de la norme CHS pour guider leur réflexion. Une fois les consignes partagées et comprises, envoyez les participants en salle de conférence.
- En plénière : demandez à chacun des groupes de donner des éléments de réponse. Faites le débriefing comme indiqué dans le plan de session.

Engagement n°4 : Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- identifier les éléments importants contenus dans l'engagement 4 de la norme CHS;
- décrire différents degrés d'appropriation des projets par les communautés, selon une échelle élaborée par ALNAP (2014) ;
- expliquer l'importance de la participation des communautés dans les projets humanitaires ;
- donner des exemples d'approche pouvant être utilisées pour favoriser l'engagement communautaire ;
- donner des exemples réels d'engagement communautaire pertinents, tirés des supports de cours mais aussi de l'expérience des participants

Notes d'animation :

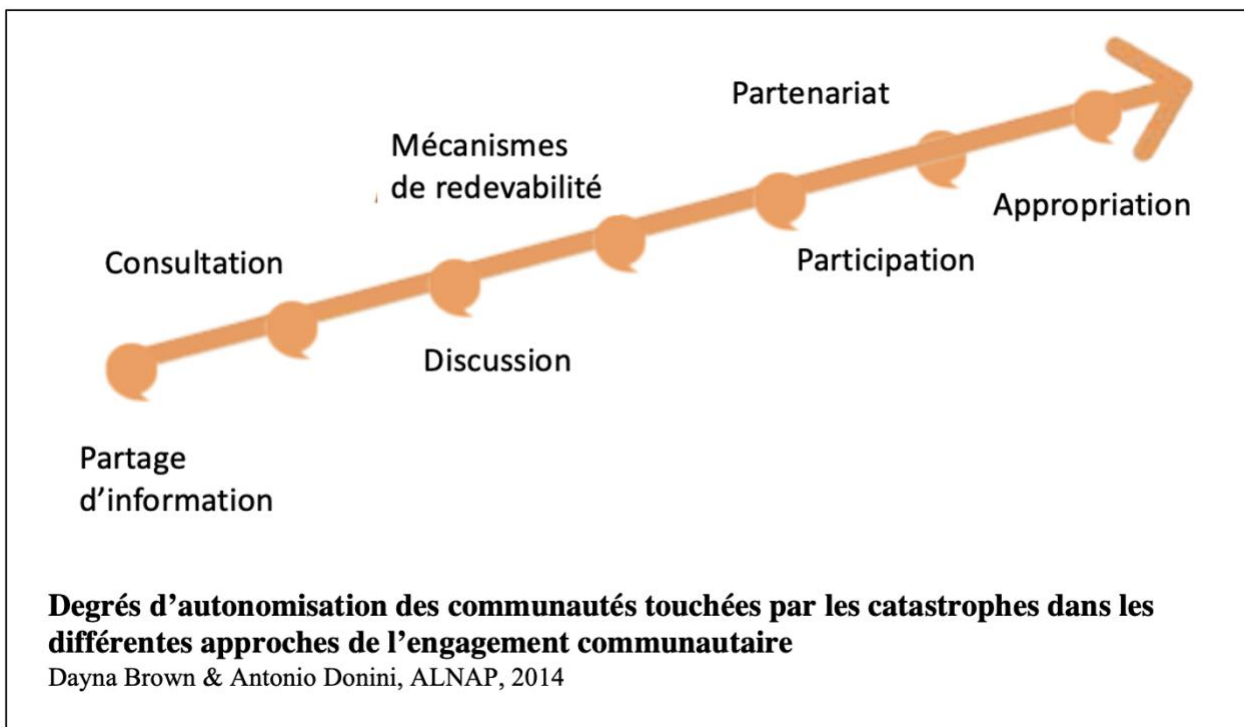
Durée	Activités
Préparation à l'avance de la session	<p>Dessinez le diagramme d'ALNAP "degrés d'appropriation de la réponse humanitaire" sur un papier flipchart, orientation paysage, et fixez le papier sur un mur qui soit accessible aux participants, ou sur un stand de flipchart.</p> <p>Equipement nécessaire : Papier flipchart, markers, de quoi coller ou accrocher les feuilles au mur</p>
05	<p>Lisez l'engagement 4 dans la brochure de la norme CHS. Demandez aux participants d'identifier les phrases et concepts clé. Expliquez que cette session mettra l'accent sur la participation, qui englobe l'ensemble des actions-clé et responsabilités organisationnelles de l'engagement 4, et en particulier les indicateurs 4.3 à 4.6.</p> <p>Equipement nécessaire : livret de la norme CHS</p>
10	<p>Montrer les diapos qui expliquent ce qu'est la participation, et pourquoi les organisations doivent engager les populations et communautés affectées dans les projets humanitaires. La présentation introduit également le diagramme d'ALNAP sur les degrés d'appropriation de la réponse humanitaire.</p> <p>Equipement nécessaire : Diapositives</p>
05	<p>Organisez des groupes de 3 à 5 personnes. Distribuez à chacun une carte laminée montrant le diagramme d'ALNAP, ainsi qu'une carte avec les explications. Assurez-vous que tout le monde comprend le diagramme.</p> <p>Equipement nécessaire : Diagramme ALNAP imprimé et/ou laminé</p>
10	<p>Commencez l'exercice. Répartissez entre les groupes les cartes d'« d'options » qui décrivent différentes méthodes d'engagement communautaires. Les groupes doivent décider où placer sur l'échelle d'ALNAP les différentes options qui leur ont été distribuées. Une fois parvenus à un accord, ils placent les différentes options sur le diagramme, placé soit directement sur le mur, soit sur un stand flipchart.</p>

	Équipement nécessaire : Méthodes d'engagement communautaire imprimées et découpées sous forme de cartes
10	<p>Une fois que les groupes ont placé toutes leurs cartes "d'options", partagez les cartes "exemples", qui donnent des exemples réels d'engagement communautaire dans des projets humanitaires. À nouveau, les groupes doivent décider d'où placer chacun des exemples sur le diagramme d'ALNAP. Notes : il y a plus d'exemples que vous n'en aurez besoin. Sélectionnez donc les exemples en fonction du contexte de travail de vos participants.</p> <p>Équipement nécessaire : Exemples d'engagement communautaire imprimés et découpés sous forme de cartes</p>
10	<p>Une fois que les groupes ont placé toutes les cartes d'exemple, demandez-leur de partager et discuter leurs propres exemples d'engagement communautaires. Demandez aux groupes de sélectionner un ou deux exemples, de les décrire brièvement sur un post-it, et de les positionner sur le diagramme d'ALNAP.</p> <p>Équipement nécessaire : Post-it notes</p>
05	Donnez aux groupes l'opportunité d'expliquer les exemples qu'ils ont choisi parmi leurs propres expériences, et d'expliquer où ils les ont placés sur le diagramme d'ALNAP.
05	Demandez aux groupes de réfléchir à ce qu'ils ont appris de la session. Le message clé de la session est que la participation, telle que décrite dans la norme CHS, est que les communautés et personnes touchées par les crises, participant dans les décisions qui les concernent. Ceci signifie qu'une organisation doit utiliser les approches d'engagement Communautaire qui soient aussi hautes que possible sur l'échelle d'engagement Communautaire d'ALNAP.
60	Nombres de minutes prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 4 :

- Avant la session, insérez l'image du diagramme du degré d'autonomisation d'ALNAP sur un tableau blanc virtuel. Les participants doivent être en mesure d'écrire et de placer des post-it sur le diagramme. Préparez-vous à partager le lien du tableau blanc avec les participants.
- Préparez-vous à partager électroniquement les méthodes d'engagement communautaire avec les participants (tout en un seul document).
- Commencez la session comme indiqué sur le plan de la session
- Montrez la diapositive sur le degré d'autonomisation d'ALNAP et assurez-vous que tout le monde en comprend les termes.
- Organisez les participants en petits groupes ; attribuez à chaque groupe 2-3 méthodes d'engagement communautaire. Dites aux groupes de se référer au document que vous avez envoyé par voie électronique.
- Demandez aux groupes de décider, dans leur salle de conférence, où se situe chaque méthode sur le diagramme des degrés d'autonomisation. Accordez 10 à 15 minutes aux groupes.
- Demandez aux participants de placer leurs 2 ou 3 méthodes sur le diagramme à l'aide la fonction post-it.
- De retour en plénière, demandez aux groupes de partager leurs résultats et d'expliquer leur raisonnement.
- Faites de même avec les "Exemples". Vous pouvez également demander aux participants de partager leurs propres exemples afin d'éviter trop de partage et de lecture électronique.

Degrés d'autonomisation et appropriation de la réponse humanitaire par les communautés



Explications des « Degrés d'autonomisation » par ALNAP :

Partage d'information : Sur la situation et la réponse, par la radio, des SMS, les médias sociaux, des affiches ...

Consultation : La contribution des personnes touchées par la crise est recherchée sur les aspects des besoins et de l'assistance humanitaires.

Discussion bidirectionnelle : Entre les organismes d'aide et les personnes touchées par la crise concernant les besoins et la qualité, l'opportunité et la pertinence des services fournis.

Redevabilité : Mise à disposition de mécanismes d'information, de consultation, de participation, de retour d'information et de plaintes et de réponse.

Participation : Des processus qui impliquent les personnes et les communautés dans les différents aspects de la programmation et des opérations humanitaires, y compris, si possible, dans les processus de prise de décision.

Partenariat : Une agence humanitaire internationale travaille avec une organisation de la société civile locale pour concevoir et/ou mettre en œuvre conjointement des activités d'intervention.

Appropriation : La communauté, par le biais des organisations locales de la société civile ou d'autres structures ou institutions, conçoit et met en œuvre elle-même les activités de réponse.

Évaluation participative des besoins

La participation de la communauté à l'évaluation des besoins permet de s'assurer que nous obtenons les bonnes informations pour concevoir un programme qui réponde aux besoins de la population. Elle prépare également le terrain pour la participation de la communauté tout au long du projet. Les exercices participatifs peuvent être utilisés pour permettre aux gens de partager leurs points de vue et leurs priorités. L'évaluation doit prendre en compte les points de vue des groupes marginalisés. La communauté doit être informée des résultats de l'évaluation et des décisions prises en conséquence.

Distributions gérées par la communauté

Les distributions peuvent être organisées et gérées par la communauté elle-même. Les comités d'urgence communautaires peuvent travailler avec l'organisation pour développer des critères de distribution de nourriture ou d'autres biens, concevoir le processus de distribution, assurer la sécurité, partager les informations avec la communauté, organiser la distribution, tenir des registres et effectuer un suivi après la distribution.

Plans de changement communautaires

Un plan de changement communautaire est un processus participatif où les gens élaborent leurs propres solutions aux problèmes de la communauté. De tels plans peuvent être utilisés pour concevoir des programmes de réponse et de redressement à plus long terme, ou pour identifier des solutions lors de crises prolongées. Les gens identifient et hiérarchisent les problèmes dans leur communauté, analysent les causes sous-jacentes et développent un plan au niveau de la communauté avec les solutions qu'ils veulent mettre en œuvre.

Stand d'information géré par la communauté

Les stands d'information communautaires, gérés par le personnel des agences ou des bénévoles de la communauté, permettent aux gens de partager leurs réactions ou de poser des questions directement à quelqu'un. Ils peuvent être utilisés dans les points de distribution ou lors d'activités spécifiques (comme le travail contre rémunération). Ils peuvent également être installés dans les camps de réfugiés ou les sites communautaires afin que les gens puissent donner un retour d'information régulier.

Exercice d'écoute

L'exercice d'écoute permet de comprendre le point de vue des communautés sur la réponse d'urgence et le processus d'aide. Il s'agit de mener une conversation non structurée afin de créer un espace dans lequel les personnes peuvent partager ouvertement leurs points de vue, leurs frustrations et leurs questions. Les conversations sont menées par des volontaires formés à l'écoute, dont l'un mène la conversation et l'autre prend des notes. Cette méthode permet de ne pas se limiter à des informations reçues en fonction de questions imaginées à l'avance par l'agence.

Tableaux d'affichage

Un tableau d'affichage est un moyen de partager des informations sur l'intervention d'urgence, notamment les activités, les dates, les critères de sélection, le budget, l'état d'avancement et les coordonnées. Les tableaux doivent être en place dès le début du programme et mis à jour régulièrement. Les tableaux doivent être couplés à d'autres options telles que la radio, les dépliants, les réunions communautaires ou les SMS/appels, selon ce qui est approprié dans le contexte.

Discussions avec les communautés

Les discussions avec les communautés sont un processus facilité de dialogue et de prise de décision, qui permet aux communautés d'identifier les questions et les lacunes les plus pertinentes et les plus importantes pour elles. Des animateurs locaux formés travaillent avec un échantillon représentatif de la communauté en utilisant un large éventail de méthodologies participatives, notamment la narration d'histoires, l'écoute active et le questionnement stratégique. L'objectif est d'identifier les préoccupations communes, d'observer, de réfléchir, de remettre en question, d'explorer et de prendre ensemble des décisions pour le changement.

Évaluation participative de projets

Il s'agit d'une approche qui implique activement la communauté concernée dans l'évaluation de projet. La communauté peut être impliquée dans le choix des questions, le choix des méthodes de recueil d'information, le recueil des informations lui-même, ainsi que l'analyse des informations recueillies et la formulation des recommandations. Ce type d'évaluation aide à définir les vrais problèmes ainsi que les impacts d'un projet. Il aide également à l'appropriation des résultats par les communautés.

Soutien aux organisations communautaires

Les organisations communautaires ont un rôle important à jouer. Elles sont proches des communautés et peuvent communiquer et impliquer celles-ci facilement. Elles peuvent diriger des projets humanitaires qui correspondent à leur domaine de spécialité et s'assurer que ceux-ci s'inscrivent de manière cohérente avec des plans d'amélioration à plus long terme.

Comités communautaires

Les comités communautaires favorisent la participation et l'engagement des communautés. Ils procurent à leurs participants une expérience enrichissante tout en leur permettant de contribuer à la qualité de vie de leurs concitoyens. Ils peuvent déjà exister ou être constitués comme partie intégrante de la gestion d'un projet. Des comités peuvent être constitués sur la gestion d'activités de projets tels que point d'eaux, écoles, distribution, santé, gestion des plaintes etc.

Ligne verte

Une ligne verte ou un numéro vert est un numéro que les gens peuvent appeler gratuitement pour demander des renseignements. Des opérateurs ou opératrices peuvent répondre et renseigner les gens. Dans certains cas, des messages sont pré-enregistrés. De tels numéros peuvent être un moyen pour les organisations de mettre des informations sur les projets telles que distributions, services de santé etc. à disposition des populations affectées. Certaines lignes vertes sont employées pour récolter les retours d'information, ou plaintes, des communautés.

Cartes d'exemples :

JORDAN: Travail des organisations religieuses

Les mosquées, les églises et les organisations locales en Jordanie ont fourni des services aux réfugiés syriens, et ont mis leurs locaux à disposition comme abris et espaces de réunion. Leurs membres ont fourni temps, travail et dons financiers pour soutenir les programmes. Ces institutions ont souvent accès à des donateurs qui ne financeraient pas les programmes des ONG internationales habituelles, préférant acheminer leurs fonds par le biais d'une organisation qui partage leurs valeurs religieuses.

Grâce à leur proximité avec la communauté et à leurs réseaux, ces institutions sont bien placées pour identifier les réfugiés particulièrement vulnérables et pour promouvoir une réponse coordonnée. On peut citer par exemple l'association Al-Kitab Wa Al-Sunna à Irbid, en Jordanie, qui fournit des denrées alimentaires, des meubles pour les nouveaux arrivants, des paiements en espèces, une assistance médicale et le remboursement des loyers à environ 2000 réfugiés syriens par mois, et dont le principal financement provient de deux organisations qataries.



IRAQ: Donner le choix aux communautés

Tearfund travaille dans des camps au nord de l'Irak hébergeant des familles qui ont fui les combats de Mossoul. Des milliers d'entre elles sont parties avec peu ou rien. Vers la fin de l'année 2016, alors que l'hiver approchait et que les températures baissaient, les résidents du camp avaient un besoin urgent de vêtements chauds. Tearfund a mis en place une "boutique de vêtements" dans le camp. Les personnes déplacées ont pu choisir parmi un choix de vêtements, en payant avec des bons qu'elles avaient reçus de Tearfund. Un représentant de Tearfund a déclaré : "Nous voulions que les gens se sentent valorisés.

Nous avons donc créé un environnement qui ressemble à un magasin, et pas seulement à un autre centre de distribution. Faire du shopping est une activité normale que l'on ne peut généralement pas faire dans un camp de personnes déplacées".



JORDAN: Renforcer la protection avec l'aide des communautés

Le CICR utilise une approche de protection communautaire, dans laquelle il organise des ateliers réunissant les membres d'une communauté et son personnel, afin de mieux comprendre les besoins, les vulnérabilités et les capacités de la communauté. Les participants discutent des problèmes et des menaces auxquels les membres de la communauté sont confrontés, en les classant par ordre d'importance. Ils analysent ensuite les causes et les conséquences des problèmes, en faisant des suggestions pour y remédier et en identifiant les stratégies d'adaptation correspondantes. Après l'atelier, le CICR évalue chaque suggestion et effectue une étude de faisabilité si besoin. Il partage ensuite avec la communauté les suggestions concernant les activités qui pourraient être mises en œuvre. La communauté est impliquée dans la conception et la mise en œuvre des activités sélectionnées.



YEMEN: Centres communautaires

Lorsque les réfugiés somaliens se sont installés dans les camps au Yémen, le HCR a commencé à gérer des centres communautaires pour offrir des espaces publics sûrs où les gens pouvaient se rencontrer pour des événements sociaux, des loisirs, des programmes d'éducation et de subsistance, et des échanges d'informations. Ces centres ont ensuite été gérés par des ONG partenaires. Pendant ce temps, certains réfugiés somaliens ont commencé à s'organiser et à donner des cours d'informatique aux membres de leur communauté, avec des ordinateurs usagés qu'ils avaient acquis. Ils ont fini par créer leur propre association, Al Ghaith, et se sont progressivement impliqués dans la gestion des activités des centres communautaires. Lorsque le partenariat entre le HCR et les ONG a pris fin, Al Ghaith a repris la gestion des centres communautaires, élaborant et mettant en œuvre ses propres plans annuels avec le soutien financier du HCR.



EL SALVADOR: Soutien aux initiatives de plaidoyer des enfants

Plan International a un programme de réduction des risques de catastrophes centré sur l'enfant, dans lequel des groupes d'enfants peuvent demander de petites subventions, jusqu'à 500 dollars, pour financer les actions qu'ils jugent prioritaires pour réduire la vulnérabilité de leur communauté. Un groupe du Salvador a identifié la dengue comme l'une des principales causes évitables de maladie et de décès dans sa communauté. Les enfants ont appris que cette maladie est propagée par les moustiques qui pondent des œufs dans les eaux stagnantes. Forts de ces connaissances, ils ont lancé une campagne de nettoyage pour réduire les lieux de reproduction des moustiques, en incitant les ménages à faire plus attention à la gestion de leurs déchets et à drainer ou traiter les eaux stagnantes. Ils ont collecté des fonds supplémentaires en cuisinant et en vendant des aliments traditionnels, et en demandant à chaque foyer de contribuer à une campagne de fumigation. Le maire de la ville a reconnu la valeur du travail effectué par les enfants, et le département de la santé publique a confirmé une réduction significative des cas de dengue par rapport aux régions voisines.



BANGLADESH: Implication des enfants dans la réduction des risques aux catastrophes

Plan Bangladesh et son organisation partenaire, POPI, ont soutenu des groupes d'enfants dans le sous-district de Hatibhanda. Certaines parties de cette zone sont submergées par les eaux de crue pendant la mousson. Les familles sont obligées de se déplacer vers des terrains plus élevés, ce qui perturbe leur vie et la scolarité de leurs enfants. Le groupe de réduction des risques de catastrophes (RRC) de chaque communauté, dirigé par des enfants, a été soutenu pour mener une analyse des dangers, des risques et des vulnérabilités de leur communauté. Les enfants ont ainsi pu développer un plan d'action de RRC avec des recommandations sur la gestion et l'atténuation des risques affectant le bien-être de leur communauté. Les enfants ont fait du porte-à-porte pour conseiller les membres de la communauté sur l'importance de la préparation aux catastrophes. Ils les ont encouragés à stocker des aliments secs, du bois de chauffage, des réchaux portables, du matériel de premiers secours, des bougies et du savon. Les enfants ont impressionné les autorités locales, ce qui a conduit à l'intégration formelle de la participation des enfants dans les comités de gestion des catastrophes des collectivités locales dans tout le pays.



PHILIPPINES: Reconstructions plus sûres avec l'implication des communautés

Le Secours catholique a fourni une aide à la construction d'abris dans le cadre des efforts de redressement aux Philippines, après la dévastation causée par le typhon Haiyan en 2013. Dans ce programme, les bénéficiaires avaient le choix entre recevoir un transfert d'argent pour construire leur propre maison, ou faire construire la maison pour eux. Ceux qui ont opté pour l'argent liquide ont dû participer à des réunions préalables à la construction et à des formations sur les techniques de "reconstruction plus sûre" et la promotion de l'hygiène. Ceux qui choisissaient la seconde option avaient également le choix entre plusieurs modèles de maisons. L'option de construction directe a souvent été préférée par les familles les plus pauvres et les plus vulnérables, ainsi que par celles qui se trouvaient dans des endroits reculés où les marchés locaux et l'accès aux transports étaient plus limités. L'offre d'options a permis de répondre aux besoins spécifiques de chaque famille. Elle a également entraîné plus de satisfaction parmi les familles concernées, car elles ont eu le sentiment de s'approprier les décisions prises.



REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO: Comités de protection communautaires

Oxfam a travaillé dans l'est de la République démocratique du Congo (RDC) pour aider les populations locales à faire valoir leurs droits et à se protéger des abus commis par les personnes au pouvoir. Le programme utilise une approche communautaire, centrée sur une structure appelée Comité de protection communautaire (CPC), composée de six hommes et six femmes élus par leurs communautés. Un "Forum des femmes" est également créé pour se concentrer sur les questions de protection qui touchent particulièrement les femmes. En outre, des "agents de changement" sont élus dans des villages ou des lieux plus éloignés, afin d'étendre l'impact géographique du travail du CPC. Ces structures aident les communautés touchées par le conflit à identifier les principales menaces auxquelles elles sont confrontées et les actions qu'elles peuvent entreprendre pour les atténuer. Oxfam facilite également les liens avec les autorités locales (par le biais de réunions de coordination mensuelles), et dispense des formations aux civils et aux autorités sur les normes juridiques et les lois relatives aux questions de protection. La promotion d'un processus de dialogue non conflictuel et le renforcement de la voix des femmes dans ce cadre ont permis de réduire les abus, d'améliorer l'égalité des sexes et de développer des relations plus positives entre les citoyens et les personnes au pouvoir.



TONGA: implication des jeunes dans la préparation aux catastrophes

La préparation aux catastrophes inclut des actions de sensibilisation ainsi qu'une bonne compréhension des forces et vulnérabilités locales. Un projet de leadership des jeunes a ainsi couvert plusieurs pays insulaires du Pacifique. Des animateurs de jeunesse ont organisé des exercices de cartographie communautaire avec les jeunes de leurs communautés, et les jeunes ont ensuite entrepris une consultation communautaire en utilisant la carte. D'autres mesures ont été prises à la suite de cet exercice, notamment l'implication des jeunes dans les systèmes d'alerte précoce, l'élaboration d'une liste de contrôle d'urgence communautaire et la mise en place de plans d'évacuation à l'attention des personnes vulnérables. Des expositions de carte ont été organisées dans chaque pays, au cours desquelles les jeunes ont parlé des problèmes de réduction des risques de catastrophe dans leur communauté avec différentes parties prenantes, y compris le personnel du Bureau national de gestion des catastrophes. Le projet a permis aux jeunes de jouer un rôle actif en tant qu'agents du changement.



Youth workers displaying Youth Groups' community hazard and resource maps in Tongatapu, Tonga.

SAMOA & VANUATU: donner la voix aux jeunes

Au Samoa et au Vanuatu, des lycéens ont reçu une formation sur le changement climatique et la communication avec les médias, suivie d'une longue période de mentorat. Les élèves ont écrit des scénarios et ont participé à des visites sur le terrain pour acquérir une expérience pratique en interrogeant des membres de la communauté et en constatant de visu les problèmes liés au changement climatique. Ils ont ensuite créé différentes communications, par le biais de vidéos, émissions de radio, articles en ligne et articles de journaux. Ces communications ont été diffusées à la télévision nationale, à la radio et en ligne. Ils ont présenté leur travail aux décideurs politiques lors du Sommet des médias océaniens. Le projet a permis de capter l'attention d'un public plus jeune et d'expliquer le lien entre les questions de changement climatique et leur vie.



SIERRA LEONE: utiliser le feed-back des personnes affectées pour améliorer la réponse à Ebola

Pendant l'épidémie d'Ebola de 2014 en Afrique de l'Ouest, qui a fait plus de 11 000 morts, Ground Truth Solutions a cherché à écouter la voix des personnes touchées par l'épidémie. En partenariat avec une ONG internationale, ils ont effectué pendant neuf mois des enquêtes hebdomadaires afin de fournir aux décideurs un retour d'information régulier. Les enquêtes ont ciblé la population des régions touchées, les travailleurs humanitaires de première ligne, les personnes en quarantaine et les personnes dont les maisons avaient été décontaminées.



Les résultats ont été largement partagés et ont directement influencé la manière dont les agences travaillant en Sierra Leone ont mis en œuvre leurs programmes, par exemple :

- Lorsque l'enquête sur les quarantaines a révélé que les ménages en quarantaine ne recevaient pas suffisamment d'eau pour couvrir leurs besoins, les agences ont réagi en veillant à fournir de l'eau supplémentaire aux ménages concernés.
- Les données de l'enquête ont révélé une augmentation de la discrimination après la fin des quarantaines ; les agences ont travaillé avec les chefs religieux et spirituels locaux pour combattre ce phénomène.
- Les réponses ont également mis en évidence des raisons poussant les gens à enfreindre les restrictions - par exemple, les colis fournis aux ménages ne contenaient pas d'aliments appropriés pour les enfants et les personnes ayant un régime alimentaire particulier.

Le retour d'information a aidé les agences à mieux comprendre la situation des personnes en quarantaine et à mieux répondre à leurs besoins, permettant une réponse plus efficace.

SOMALILAND: Transferts monétaires numériques

Une organisation du Somaliland a utilisé les transferts monétaires numériques pour aider les familles à répondre à leurs besoins immédiats pendant une période de grave sécheresse. L'argent était transféré sur les comptes enregistrés sur les téléphones portables des personnes concernées. Il pouvait ensuite être retiré par l'intermédiaire d'agents locaux de la compagnie de téléphone.



Les gens étaient libres de décider de l'utilisation de l'argent et du moment de son retrait. Un participant au projet a déclaré : "Nous pouvons décider d'acheter la nourriture et la quantité d'eau dont nous avons besoin ou d'investir dans du foin pour un agneau ou dans l'éducation d'un enfant. Nous connaissons les marchands et les routes principales sont bonnes". Près de 2000 familles du Somaliland ont reçu 140 dollars chacune pour répondre à leurs besoins les plus immédiats pendant trois mois.

Récapitulation de la journée

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- citer les apprentissages individuels clés de la journée ;
- résoudre les problèmes auxquels ils ont été confrontés.

Notes d'animation :

Durée	Activité Équipements nécessaires
03	Demandez aux participants de réfléchir quelques instants sur la journée et de noter ce qui les a le plus étonnés, intéressés ou embarrassés.
06	Invitez les participants qui le souhaitent à faire part de leurs réflexions, brièvement.
06	Répondez à toutes les préoccupations exprimées. Invitez les participants à rester s'ils ont encore des questions à poser ou des préoccupations à exprimer après cette session.
15	Nombre total de minutes prévues pour la session

Engagement n°5 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour gérer leurs plaintes.

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- citer un certain nombre d'obstacles importants qui peuvent empêcher les membres des communautés touchées par les crises à formuler leurs plaintes ;
- citer différentes méthodes de conception et de mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes pour surmonter ces obstacles ;
- énumérer les étapes nécessaires à la conception ou à la révision d'un mécanisme de gestion des plaintes.

Notes d'animation :

Durée	Activité
10	<p>L'exercice suivant encourage les participants à se baser sur leur propre expérience pour mieux comprendre les obstacles qui empêchent les individus de se plaindre.</p> <p>Les participants travaillent en binôme et se racontent mutuellement un épisode de leur vie au cours duquel ils ont voulu se plaindre mais ne l'ont finalement pas fait. Ils s'aident ensuite mutuellement à identifier l'obstacle qui les a retenus.</p>
25	<p>En session plénière, assis en cercle, les participants se relaient pour raconter l'histoire de leur binôme (en bref) et pour décrire l'obstacle qui a empêché leur collègue de se plaindre. Si le groupe est très grand, il est possible de demander aux participants de relater uniquement l'obstacle lui-même ou, le cas échéant, trois ou quatre volontaires peuvent être appelés à partager les expériences qu'ils jugent intéressantes ou utiles.</p> <p>Écrivez les obstacles mentionnés sur un tableau à feuilles mobiles sous forme de liste à puces.</p>
10	<p>Demandez aux participants de regarder la liste des obstacles et de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels obstacles pourraient s'appliquer aux communautés affectées ? • À quels autres obstacles pourraient être confrontées les communautés affectées ? <p>Inscrivez les obstacles supplémentaires mentionnés durant ce débat sur une nouvelle feuille de papier.</p> <p>Demandez maintenant aux participants de réfléchir sur une dernière question :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment un mécanisme de gestion des plaintes peut être conçu et mis en place pour surmonter ces obstacles ?

	Profitez de l'occasion ici pour souligner l'importance de la consultation avec la communauté, dans le cadre du processus de mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes, afin de s'assurer que le mécanisme adopté convient à la communauté et que cette dernière peut l'intégrer.
10	Prévoyez environ 10 minutes pour une discussion sur les défis spécifiques soulevés par les participants, en matière de mise en œuvre des mécanismes de gestion des plaintes, ou de gestion des plaintes elles-mêmes. Vous pouvez également inviter les participants à partager des bons exemples de plainte.
05	En conclusion, soulignez quelques-uns des points soulevés par les participants et utilisez les pour souligner l'importance d'opérationnaliser un mécanisme de gestion des plaintes en accord avec les quatre principes que sont la consultation, l'accessibilité, la sécurité et la transparence (transparence à propos de la procédure, et non pas sur les détails confidentiels liés aux plaintes).
60	Nombre total de minutes prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 5 :

- Préparer un tableau blanc à l'avance, intitulé "barrières aux plaintes"
- Comme indiqué dans les notes d'animation, mettez les participants en paires, en utilisant les salles de conférences, afin qu'ils puissent partager leur expérience d'avoir voulu se plaindre mais de ne l'avoir finalement pas fait, et de pouvoir identifier ensemble la ou les barrière(s) qu'ils ont rencontrés.
- De retour en plénière, invitez chaque groupe à partager leurs barrières. En tant que formateur, inscrivez les barrières sur le tableau blanc (affichez le tableau en partage d'écran pendant que vous faites cela)
- A partir de la liste, demandez aux participants quelles barrières s'appliquent aux communautés, et s'il y a des barrières additionnelles qui s'appliqueraient. Inscrivez les barrières sur un tableau blanc.
- Demandez aux participants, en plénière, comment un mécanisme de gestion des plaintes peut être développé de manière à prendre en compte autant que possible les plaignants de rencontrer de telles barrières
- Effectuez le debriefing comme indiqué sur le plan de session.

Links to additional resources

- [Community Engagement and Accountability \(CEA\) Toolkit](#) (on the Red Cross Red Crescent [CEA Hub](#))

Engagement n° 6 : Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.

Objectifs d'apprentissage :

A la fin de la session, les participants seront capables de :

- Expliquer en quoi une bonne coordination peut amener plus d'efficacité
- Expliquer quelles sont les parties-prenantes avec qui une coordination est nécessaire
- Nommer quelques défis en lien avec la coordination
- Décrire des bonnes pratiques de coordination à chaque étape du cycle de projet

Notes d'animation :

Durée	Activité
10	<p>Demander aux participants de lire l'engagement 6</p> <p>Demander aux participants : quel est, à leur avis, le lien entre coordination, qualité et redevabilité ? (diapo correspondante)</p> <p>Demander aux participants de regarder l'action clé 6.1: Leur dire que nous allons maintenant parler de parties prenantes. Quelles sont nos parties prenantes ? Récolter quelques exemples donnés par les participants (en plénière).</p> <p>Les réponses incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les ONG nationales et locales, les organisations de base, les communautés - Nos partenaires - Les autorités - Les ONG internationales - Les Nations-Unies etc. <p>Dans quelle mesure les impliquons-nous suffisamment ? Que pouvons-nous faire de mieux ?</p>
20	<p>Mettre les participants en sous-groupe (voir en paire). Leur demander de partager une bonne expérience de coordination, ainsi qu'une mauvaise expérience de coordination.</p> <p>Demander aux participants de réfléchir aux facteurs sous-jacents qui ont fait que ces exemples étaient respectivement bons ou mauvais. Leur demander d'écrire ces facteurs sur des post-it et de les placer sur le mur (ou sur un papier flipchart).</p> <p>Demander à 1-2 volontaires de partager un bon et/ou un mauvais exemple en plénière.</p> <p>Les défis incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compétition/ rétention d'information/ malentendu - Moyens insuffisants - Réunions peu efficaces

	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de disponibilité ou de volonté de la part d'autres parties-prenantes - Efforts de coordination symboliques envers les ONG et les partenaires - Partage d'information insuffisant
15	<p><i>Note : selon le niveau d'expérience des participants, et le niveau d'échange dans la salle dans les exercices précédents, il est possible de donner davantage de temps à la discussion en plénière et de ne pas faire l'exercice suivant.</i></p> <p>Montrer une diapo, ou un dessin représentant les différentes étapes du cycle de projet. Demander aux participants de nommer quelques bonnes pratiques de coordination à chaque étape du cycle de projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation : cartographie des parties prenantes ; vérifier qui seraient les premiers répondants ; vérifier si l'organisation a les compétences adéquates en regard des vulnérabilités identifiées - Évaluation des besoins : évaluation des besoins conjoints, ou coordonnée ; partager et utiliser les évaluations existantes ; identifier les structures de coordination appropriées (secteur et géographie) - Design : vérifier que les interventions proposées soient complémentaires avec celles des autres organisations et des autorités ; utiliser les normes et standards correspondants au secteur d'intervention ; encourager des interventions collaboratives ; encourager la participation des autorités et des organisations de base. - Mise en oeuvre et suivi : contribuer au suivi de la réponse avec les autorités et les autres organisations ; partager les informations sur les projets ; coordonner les mécanismes de redevabilité - Évaluation : Vérifier la pertinence et l'efficacité de la stratégie d'évaluation ; - Clôture : communication – partager les informations relatives à la clôture du projet, en particulier avec les autres organisations travaillant dans la même zone géographique <p>Compléter les points avec les informations données par les participants</p> <p>Si le temps le permet, demander aux participants quels sont les engagements de la norme CHS que l'on retrouve dans ces recommandations.</p> <p>Souligner que les normes et standards qui ont été évoqués dans la session sur l'engagement 2 parlent tous de coordination. Ces normes et standards sont des sources d'information importantes quant à ce qui doit faire l'objet de coordination dans un secteur technique donné.</p>
05	<p>Réaffirmer les messages clé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La coordination est importante pour la qualité et la redevabilité – elle permet de combler les lacunes et d'éviter les duplications, de minimiser la charge sur les communautés, y compris au niveau des mécanismes de redevabilité, et de permettre un meilleur accès à l'aide - La coordination est importante pour tous les engagements du CHS (1-évaluation des besoins, 2-contexte et normes, 3-Ne pas nuire et renforcement des capacités, 4-redevabilité 5-gestion des plaintes etc...)

	<ul style="list-style-type: none"> - La coordination est la responsabilité de tout un chacun. Au minimum, il s'agit de partager un certain nombre d'information sur son travail. Les étapes suivantes de coordination incluent l'alignement des méthodes, le travail en collaboration etc. <p>Éviter de mentionner le manque d'efficacité des réunions de cluster. Mettre l'accent sur les possibilités d'améliorer la coordination qui peuvent être mises en œuvre par les participants</p>
50	Durée totale (minutes) de la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 6 :

- Préparer à l'avance un tableau blanc électronique : tracez un trait vertical au centre de manière à créer deux colonnes : une colonne intitulée « facteurs de succès » et une colonne intitulée « facteurs d'échecs »
- Introduisez la session comme indiqué sur le plan de session
- Lorsque vous arrivez à l'exercice de partage d'expérience, partagez le lien vers le tableau blanc virtuel dans la boîte de dialogue. Assurez-vous que tous les participants arrivent à ouvrir le document
- Créez les salles de conférences et avant d'y envoyer les participants, donnez-leur les instructions, à savoir, de discuter un de leurs meilleurs exemples et un de pires exemples de coordination, ainsi qu'à leur avis, les facteurs qui ont contribué au succès ou à l'échec de ces situations (voir le plan de session pour plus de détail).
- Une fois les participants de retour en plénière, demandez aux groupes de partager les facteurs, à tour de rôle.
- Faites le débriefing comme propose sur le plan de session, en plénière.
- Cycle de gestion de projet : montrez une diapositive, ou un diagramme, du cycle de gestion de projet. Vous pouvez ensuite passer les phases une à une en revue, en demandant aux participants, pour chacune des phases, de partager des propositions de méthodologie dans la boîte de dialogue. Lisez les propositions à haute voix et à la fin soulignez les liens entre les différentes phases du cycle de gestion de projet, ou demandez aux participants quels liens ils identifient.

Engagement n° 7 : Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d’attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences.

Objectifs d’apprentissage :

À la fin de la session, les participants seront en mesure de :

- énumérer les différentes possibilités d'apprentissage, aux niveaux individuels, organisationnels et sectoriels
- donner des exemples de la manière dont l'apprentissage peut être géré pour permettre des améliorations du travail des organisations
- expliquer pourquoi l’étude de cas peut être un bon outil d’apprentissage
- énumérer les éléments que doit contenir une étude de cas

Notes de session :

Horaire	Activités
05	<p>Demandez aux participants de regarder l'engagement 7 de la norme. Demandez-leur de partager avec le groupe les mots clés qui, selon eux, résument le contenu/l'intention de cet Engagement.</p> <p>Équipement nécessaire : Brochure CHS</p>
15	<p>Séparez les participants en trois groupes (éventuellement les participants de gauche étant un groupe, ceux du bout de la table un deuxième, et ceux de droite un troisième groupe s'ils sont placés en U).</p> <p>Distribuez le document contenant les exemples de mécanisme d'apprentissage institutionnels (voir ci-dessous).</p> <p>Indiquez aux participants qu'un groupe travaillera sur l'apprentissage au niveau individuel, un autre sur l'apprentissage au niveau organisationnel et un troisième sur l'apprentissage au niveau sectoriel (ou national).</p> <p>Dans chaque groupe, les participants doivent partager des exemples positifs que leur organisation a mis en place ou qu'ils ont vus dans d'autres situations ou dans des emplois précédents de l'apprentissage à ce niveau. Ils peuvent utiliser les exemples fournis sur le document comme source d'inspiration. Ils doivent également indiquer comment cet exemple particulier a conduit à une amélioration.</p> <p>Équipement nécessaire : Document (voir ci-dessous)</p>

20	En plénière, invitez les groupes à partager un ou deux exemples pour chacun des trois niveaux. Laissez un peu de temps aux autres groupes pour poser des questions à la personne qui partage l'exemple. Si aucune question ne se pose, l'animateur peut poser une ou deux questions afin de s'assurer que le lien entre le système en place, l'apprentissage et l'amélioration est clairement établi.
05	Invitez les participants à regarder le document proposé pour capturer une étude de cas d'un projet ou d'une activité, ainsi que les leçons apprises qui peuvent en être retirées. Soulignez l'importance d'avoir un moyen de capturer l'apprentissage de manière à ce qu'il puisse être utilisé pour informer le développement de projets futures. Demandez aux participants s'ils utilisent un tel processus dans leur organisation (si un tel exemple a déjà été évoqué par un participant lors de l'exercice précédent, vous pouvez simplement évoquer cet exemple).
05	L'animateur résume les principaux points d'apprentissage de la session et donne une dernière occasion aux participants de soulever les questions en suspens sur ce sujet.
50	Minutes totales pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 7 :

- Partagez de manière électronique le support de formation au début de la session
- Animez la session telle que décrit dans le plan de session – utilisez la fonction de salles de conférence pour les travaux de groupe.

Support de cours– Engagement 7 de la norme CHS

Engagement 7 : Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d’attendre une assistance en constante amélioration, grâce à la réflexion des organisations et aux enseignements tirés de leurs expériences

Critère de qualité : les acteurs humanitaires apprennent et s’améliorent de façon continue

Moyens permettant de favoriser l’apprentissage

Niveau	Opportunités d’apprentissage	Quel lien avec l’amélioration ?
Individuel	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture • E-learning – Kaya, Disasterready, etc. • Formations – RedR, CHS Alliance, Bond-UK, Bioforce • Études académiques – formations postgrades sur l’action humanitaire • Apprentissage en cours d’emploi • Mentoring 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiative et leadership • Amélioration de la performance du personnel
Institutionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et évaluation • Auto-évaluation /vérification externe y.c certification • Réunions d’équipes, réunions d’apprentissage, capitalisation d’expérience, communautés de pratique • Visites conjointes entre plusieurs programmes, pays et siège • Analyse des feedbacks et plaintes reçus • Approches participatives permettant d’engager la communauté dans un processus de réflexion, planification, apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique d’apprentissage institutionnelle • Équipe ou personne point focal pour l’apprentissage • Temps de réflexion et d’intégration de l’apprentissage • Suivi des recommandations • Réflexion sur les apprentissages avant la planification • Plan d’amélioration suite à vérification • Capitalisation d’expérience • Action immédiate sur des problèmes sérieux et rapports périodiques soulignant les problèmes et actions entreprises
Sectoriel	<ul style="list-style-type: none"> • Communautés de pratique • Réseaux, conférences, ateliers, etc • Partager les résultats d’évaluation des besoins, évaluation finales, recherches, études de cas et comptes-rendus de réunions de coordination. • Utilisations de standards de qualités tels que la norme humanitaire fondamentale de qualité et redevabilité et les standards Sphere 	<ul style="list-style-type: none"> • Influence et pression par les paires • Évaluation comparative des résultats de vérification par rapport à d’autres organisations

Support de cours– Engagement 7 de la norme CHS

Etude de cas Une étude de cas analyse un problème ou un succès et peut aider d'autres personnes à apprendre et à réfléchir sur la façon dont cela se rapporte à leur propre travail et organisation. Une structure possible pour une étude de cas est la suivante :

Contexte :	Informations générales pour comprendre le contexte - par exemple, la situation, le lieu du programme, l'implication de l'organisation dans le pays. le lieu du programme, l'implication de l'organisation dans le pays.
Objectifs :	Pour quelle raison votre organisation a-t-elle entrepris cette activité?
Processus	Quelles ont été les différentes étapes nécessaires ?
Ressources nécessaires	Quelles étaient les ressources humaines et financières nécessaires ? Qui était impliqué ?
Facteurs de succès	Quels ont été les éléments qui ont contribué au succès de l'activité ?
Difficultés surmontées	A quelles difficultés (s'il y en a eu) avez-vous du faire face ?
Résultats et impacts	Quels ont été les résultats les plus importants ? Quel est été l'impact ?
Leçons apprises	Qu'est-ce qui a particulièrement bien fonctionné ? Que feriez-vous différemment la prochaine fois ? Quels conseils donneriez-vous au personnel d'autres organisations souhaitant essayer d'inclure ce type d'activité dans leur programme ?
Informations additionnelles	Telles que photos, tableau avec données quantitatives, citations d'une personne impliquée dans l'étude de cas (avec sa permission) et/ou liens vers des informations supplémentaires.

Exercice

Dans votre groupe, un participant se porte volontaire pour partager une étude de cas. Les autres participants lui posent des questions, tirées du tableau ci-dessus, pour découvrir les enseignements de son expérience. La ou les personnes interrogées doivent également demander comment l'application de ces enseignements pourrait profiter à d'autres organisations. Une des personnes interrogées préparer une présentation de 2-minutes pour présenter son étude de cas en plénière.


Engagement n° 8 – Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l’assistance dont elles ont besoin d’un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.

Objectifs pédagogiques :

À la fin de la session, les participants seront en mesure d’identifier les principales politiques et pratiques organisationnelles contribuant à ce que le personnel et les bénévoles soient compétents et bien gérés, soutenus dans leur travail et traités de manière juste et équitable.

Notes d’animation :

Durée	Activités
Avant la session	<p>Préparation: Écrivez ce qui suit sur cinq grands post-it distincts, idéalement chacun d'une couleur différente :</p> <p><i>Personnel et volontaires compétents</i> <i>Bien gérés</i> <i>Soutenus pour effectuer leur travail efficacement</i> <i>Traités de façon juste et équitable</i></p> <p>Sur un mur disposant d’assez de place, placez Personnel et volontaires en haut au centre, et ensuite les quatre autres post-it en ligne horizontale au-dessous (voir la photo ci-dessous).</p> <p><i>Équipement nécessaire :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Grands post-it • Marqueurs • Place sur un mur

10	<p>Note : les participants doivent garder la brochure de la norme CHS fermé jusqu'à la fin de la session.</p> <p>Lisez l'engagement 8, et le critère de qualité correspondant, aux participants. Expliquez qu'il s'agit de l'engagement axé sur les ressources humaines et la gestion du personnel. Soulignez que les mots/phrases clés concernant le personnel et les volontaires dans l'engagement et le critère de qualité sont les suivants « compétents », « Bien gérés », « soutenus pour effectuer leur travail efficacement » et « Traités de façon juste et équitable ». Montrez du doigt les post-it équivalents que vous avez déjà disposés sur le mur.</p> <p>Expliquez la tâche qui consistera, en groupes, à prendre l'un des mots/phrases clés et à examiner quelles politiques et pratiques contribuent à sa réalisation au sein d'une organisation. Par exemple, un groupe examinera quelles politiques et pratiques organisationnelles contribueront à ce que le personnel et les volontaires soient compétents.</p> <p>Répartissez les participants en quatre groupes, un pour chaque mot/phrase. Une façon de procéder est de permettre aux participants de choisir eux-mêmes le groupe auquel ils souhaitent appartenir. Par exemple, ceux qui s'intéressent particulièrement à la gestion peuvent souhaiter se concentrer sur la notion de "bonne gestion", tandis que d'autres peuvent apprécier la possibilité d'examiner la question du traitement juste et équitable.</p> <p>Encouragez les groupes à être aussi créatifs qu'ils le souhaitent dans leurs suggestions (cela rendra le compte rendu plus intéressant).</p>
15	<p>Les groupes travaillent sur la tâche, en listant les politiques et pratiques pertinentes, une par post-it.</p>
05	<p>Les groupes placent leurs post-it sous les post-it portant les mots clés que vous avez déjà placés sur le mur.</p> 
20	<p>Retournez en plénière. Chaque groupe présente les politiques et pratiques qu'il a identifiées. Donnez quelques minutes de questions et réponses en plénière après la présentation de chaque groupe.</p>

10	Ouvrez la brochure de la norme CHS et invitez les participants à lire l'engagement 8. Identifiez les chevauchements et les lacunes par rapport aux politiques et pratiques identifiées par les participants lors de l'exercice. Examinez les raisons de ces différences.
60	Nombre de minutes prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 8 :

- Préparez un tableau blanc virtuel, avec quatre zones (ou pages), une par mot clé : "compétent", "bien géré", "soutenus pour effectués leur travail efficacement" et "traité de façon juste et équitable"
- Partagez le lien vers le tableau blanc virtuel avec les participants et assurez-vous qu'ils arrivent tous à y accéder.
- Répartissez les participants en quatre groupes et préparez les salles de conférence correspondantes. Répartissez les mots clé/phrased entre les quatre groupes. Donnez aux participants la consigne de lister les politiques et pratiques (comme indiqué dans le plan de session) et de remplir la section correspondante du tableau blanc. Assurez-vous que tous aient compris la consigne, puis ouvrez les salles de conférence.
- De retour en plénière, demandez aux groupes d'expliquer brièvement, à tour de rôle quelles politiques et pratiques ils ont identifié.
- Débriefez comme indiqué dans le plan de session.

Engagement n°9 : Les communautés et les personnes affectées par les crises sont en droit d’attendre des organisations qui les assistent qu’elles gèrent leurs ressources de manière efficace, efficiente et éthique.

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure :

- D’identifier les défis relatifs à la gestion des ressources dans l’action humanitaire, y compris :
 - Prendre des décisions sur la base d’informations incomplètes;
 - Maximiser l’impact tout en ayant des ressources limitées;
 - Gérer l’imprévu;
 - Opérer dans des environnements difficiles;
 - Le risque de fraude et de corruption.
- De reconnaître que l’essence d’une bonne gestion des ressources dans le secteur humanitaire est lié au fait de pouvoir « *atteindre les objectifs de l’organisation tout en aillant le meilleur rapport coût-bénéfice possible* »

Notes d’animation :

Durée	Activité
02	Divisez les participants en deux et quatre groupes, suivant le nombre de participants.
03	<p>Distribuez les supports de cours. Faites une lecture à haute voix pour les participants et répondez aux questions.</p> <p>Équipement nécessaire : Supports de cours</p>
50	<p>Commencez la simulation. Utilisez la liste de la page suivante pour vous guider. Distribuez la première fiche de décision à chaque équipe, puis donnez-leur quelques minutes pour discuter et choisir une option. Chaque groupe annonce à son tour sa décision et vous énoncez à chacun le nombre de points qui leur a été attribués. Ils inscrivent leur décision sur leur tableau récapitulatif.</p> <p>Distribuez la fiche de décision suivante et procédez de la même façon.</p> <p>Au moment de faire choisir une carte de risque ou de bonus aux équipes, tenez les cartes en éventail, faces tournées vers vous, et chaque équipe choisit à son tour une carte. Puis elles retournent la carte et inscrivent sur le tableau récapitulatif la somme d’argent, ou les points de qualité, à ajouter ou à soustraire au solde correspondant.</p> <p>Si une équipe perd tout son d’argent durant la simulation, elle doit l’annoncer et elle ne pourra pas participer aux étapes suivantes.</p> <p>Une fois que toutes les étapes ont été effectuées, les équipes annoncent à tour de rôle la somme d’argent dont elles disposent et le nombre total de points de qualité qu’elles ont accumulés.</p>

	Équipement nécessaire : Étapes de décision, cartes Risque et cartes Bonus
05	Concluez avec la question suivante : Qu'a mis en exergue l'exercice au sujet de la gestion responsable des ressources ?
60	Nombre total de minutes prévues pour la session

Suggestions pour l'animation à distance de la session sur l'engagement 9 :

Demandez le pack d'outils pour animer cette session en format électronique.

Le nombre de décisions est réduit pour la version en ligne, ainsi que les risques et bonus, car la conduite du jeu en ligne demande plus de temps qu'en présentiel.

- Préparez les emails suivants pour les participants :
 - o Email scenario et tableau récapitulatif de l'équipe
 - o Email décisions 1, 2 et 3
 - o Email décisions 4, 5 et 6
 - o Email décisions 7 et 8
 - o Email décisions 9 et 10
- En début de jeu, envoyez l'email avec le scenario et demandez aux participants de le lire. Expliquez ensuite que les participants vont travailler en groupe, et doivent prendre les décisions en groupe. Expliquez qu'ils vont devoir également désigner une personne en charge de faire le suivi du budget. Cette personne doit avoir le budget à disposition (un document Word, ou alors, il est possible de préparer un document Google Sheet qui calcul déjà le budget restant et le score total, et qu'il suffit de partager à l'aide d'un lien avec les groupes). Idéalement la personne sélectionnée doit être à l'aise avec le partage d'écran et les outils informatiques en général.
- Organisez les participants en quatre équipes, et préparez les salles de conférence correspondantes. Vous allez devoir pouvoir, pour chaque série de décisions : envoyer l'email correspondant aux participants, envoyer les participants dans leurs salles respectives, les y laisser le temps nécessaire et les en ressortir pour partager les décisions en plénière.
- Après chaque série de décisions, demandez aux équipes de partager leurs réponses. Faites un partage d'écran du document Excel que vous aurez au préalable préparé, qui indique les décisions et les scores. Cachez les cellules de score (les recouvrir d'une forme pleine). Une fois que les équipes auront dévoilé toutes les décisions de la série, dévoiler les scores en enlevant le cache, de manière à ce que les équipes puissent prendre connaissance de leurs scores et les noter sur leur feuille de suivi du budget et du score.
- Risques et bonus : pour la version en ligne, les risques et bonus sont numérotés. Les équipes choisissent, à tour de rôle, un numéro. Le formateur lit la carte correspondante au numéro choisi. Les numéros sont cachés au fur et à mesure qu'ils ont été sélectionnés par les équipes.
- Lisez la décision 11 à haute voix et demandez aux groupes de prendre une décision, en plénière.
- Tout comme pour le jeu en présentiel, si une équipe épuise son budget au cours du jeu, celle-ci doit l'annoncer et arrête de jouer.
- Une fois toutes les décisions prises et scores révélés, demandez aux équipes de partager leur total de points qualités, et de combien de budget elles disposent encore. C'est le nombre de points qualités le plus élevé qui désigne l'équipe gagnante.
- Il peut être utile de vous faire aider par une autre personne. Durant ce jeu. La deuxième personne peut ainsi se charger d'envoyer les emails, ainsi que de préparer, ouvrir et fermer les salles de conférence, pendant que vous dirigez le jeu.

Étapes de décision	Coût	Points qualité
1. Stratégie pour la nomination du directeur de programme		
Expatrié	10	1
National	05	1
2. Nomination du directeur		
Personne expérimentée, plus âgée	10	2
Personne dynamique, plus jeune	05	1
3. Ouvrir un bureau		
Dans la capitale	10	1
Dans un chef-lieu départemental (dans une salle de l'école primaire de la ville, le loyer est gratuit)	00	1
4. Recruter les membres du personnel		
Personnel national	05	1
Volontaires internationaux	05	1
Mélange d'expatriés et de personnel national	10	2
5. Évaluation des besoins		
Consulter les autorités locales, les chefs de clans, les chefs religieux, les enseignants.	05	1
Accéder par bateau aux populations isolées, pour discuter directement avec les jeunes habitants dans les zones rurales.	10	2
6. Choisir l'activité principale		
Cours par radio	05	1
Classes « sous les arbres »	10	1
7. Achats		
Cours par radio à l'aide de radios à manivelle		
À acheter dans la capitale (dans le seul magasin pouvant fournir ce matériel ainsi que les pièces comptables nécessaires : facture, reçu, etc.).	10	1
Importer depuis un département voisin.	05	1
Accepter les dons « en nature » de radios à manivelle d'une entreprise nord-américaine, mais retard car doit livrer à Mombasa.	00	0
Les utilisateurs peuvent acheter eux-mêmes. D'autres possèdent déjà des radios.	00	0
Manuels pour les écoles sous les arbres.		
À acheter dans la capitale où les manuels approuvés par le gouvernement sont disponibles auprès d'un seul fournisseur en situation de monopole.	05	1
Acheter des tablettes avec les manuels des programmes scolaires primaires des départements voisins déjà installés, du cours préparatoire à la quatrième.	10	1
Maintenant, prenez une carte Risque		
8. Développement de supports pédagogiques/Achats supplémentaires		
Cours par radio		
Diffuser votre formation sur une station de radio existante gérée par la Mission de soutien à la paix des Nations Unies. Cette option est gratuite.	00	1
Configurer votre propre station de radio.	05	1
Écoles sous les arbres		
Fournir de grandes tentes permettant d'installer rapidement des salles de classe relativement résistantes aux intempéries	10	1
Demander aux communautés de construire des structures locales pour lesquelles vous fournissez des clous et des outils qui ne sont pas disponibles localement.	05	1
Maintenant, prenez une carte Bonus		
9. Équité et qualité		

Étapes de décision	Coût	Points qualité
Cours par radio		
Votre utilisation de la radio signifie que vous êtes en mesure de dispenser des cours à des enfants habitant des villages qui ne sont accessibles que par hélicoptère pendant les saisons pluvieuses.	00	1
Vous décidez d'étendre la portée de votre programme en engageant des spécialistes de l'éducation sur le terrain qui peuvent se rendre en moto dans la plupart des endroits les plus reculés pour promouvoir le programme ainsi que soutenir et encourager les élèves des classes par radio dans les villages.	10	2
Écoles sous les arbres		
La pénurie d'enseignants qualifiés dans les zones les plus reculées du chef-lieu départemental signifie que certains de ceux que vous employez n'ont eux-mêmes pas terminé leur cycle primaire.	05	1
Vous exigez que vos enseignants aient une attestation de niveau scolaire du primaire, au minimum. Cela limite votre capacité à ouvrir des écoles dans les zones les plus reculées.	05	1
Vous payez un supplément pour « emploi éloigné » aux enseignants qualifiés qui acceptent de déménager dans les villages reculés où vous n'avez pas pu recruter localement.	10	2
Maintenant, prenez une carte Risque		
10. Qualifications		
Cours par radio		
Vous décidez d'utiliser vos ressources essentiellement pour atteindre le plus grand nombre d'enfants possible et leur enseigner les bases, sans la possibilité, par conséquent, de faire passer les examens officiels.	00	0
Vous passez un accord avec l'école primaire de la ville pour que les élèves étudiant par radio reçoivent le statut de candidats externes.	05	1
Classes sous les arbres		
Vous passez un accord avec l'école primaire de la ville pour que les élèves étudiant sous les arbres reçoivent le statut de candidats externes.	05	1
Avec l'approbation du gouvernement, vous mettez en place des centres d'examen dans trois petites villes supplémentaires pour atteindre plus d'enfants étudiant dans des écoles éloignées.	10	2
Maintenant, prenez une carte Bonus		
11. Suivi		
Cours par radio		
Vous dirigez un programme interactif mensuel afin de recevoir les commentaires des auditeurs/élèves.	00	1
Vous envoyez des équipes et organisez des discussions avec les élèves habitant dans les zones accessibles par véhicule ou par bateau.	10	1
Vous demandez aux élèves de tenir un journal de leur expérience d'apprentissage et de l'envoyer à la ville principale lorsqu'un membre de leur village s'y rend.	00	1
Classes sous les arbres		
Les enseignants utilisent des appareils-photo avec enregistrement automatique de la date pour photographier leur classe chaque jour.	05	1

Étapes de décision	Coût	Points qualité
Vous demandez aux élèves de tenir un journal de leur expérience d'apprentissage qu'ils vous remettront lors de votre visite.	00	1
Des visites sont effectuées dans chaque école, au moins une fois par an, et une liste de contrôle est remplie.	10	1
À la fin de chaque année, les élèves doivent passer des examens normalisés, élaborés par votre conseiller d'éducation en collaboration avec l'autorité pédagogique locale.	10	2
Maintenant, prenez une carte Risque		
12. Protection		
Cours par radio		
En raison des coûts engendrés pour développer du contenu de programmes de radio, vous décidez de ne pas diffuser de contenu lié à la protection. Il a été démontré que l'éducation a en soi une fonction de protection.	00	0
Vous développez et diffusez des programmes sur les droits de l'enfant et les désavantages du mariage précoce.	05	1
Classes sous les arbres		
Vous formez les enseignants à la discipline positive afin de les soutenir dans la transition vers la suppression des châtiments corporels sur les enfants qui a récemment été rendue illégale.	05	2
Vous accordez des primes mensuelles (huile et sucre) aux familles qui envoient leurs filles à l'école.	05	2
Vous créez, et des enseignants dispensent, des cours sur les droits de l'enfant et les désavantages du mariage précoce.	05	1
Maintenant, prenez une carte Risque		
13. Redevabilité		
Vous vous engagez à mettre en place la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité et les standards minimum du Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE).	05	1
Vous développez des politiques et des procédures internes qui suivent la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité et les standards minimum de l'INEE.	05	1
Vous développez des politiques et procédures dans le but ultime d'obtenir le certificat de conformité à la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.	10	2
Prenez une dernière carte Bonus		

Formation d'introduction à la norme CHS : Engagement n°9

La gestion responsable des ressources

Une gestion responsable des ressources exige un équilibre permanent entre l'efficacité, l'efficacité, l'économie et l'équité dans la prise de décision concernant la mise en œuvre du programme. Cela peut être particulièrement difficile dans le travail humanitaire en raison de l'urgence et de l'ampleur des besoins, un contexte opérationnel compliqué qui peut ne pas être bien connu de l'organisation concernée et la fréquence avec laquelle les événements inattendus se produisent dans des environnements sujets à des catastrophes ou à des conflits. Dans la simulation suivante, vous allez essayer d'équilibrer la gestion responsable des ressources et les répercussions sur la mise en place d'un programme donné.

Scénario d'exercice de simulation : le contexte est un pays de la Corne de l'Afrique, qui était en guerre depuis de nombreuses années, mais où une tentative de paix a maintenant été engagée. C'est la première fois que votre organisation travaille dans ce pays, de sorte que vous allez tout d'abord avoir à mettre en place un bureau et recruter une équipe. Vous bénéficiez d'un financement pour un programme de deux ans dont l'objectif est d'offrir une éducation de base (primaire) de qualité, pour un nombre maximum d'élèves, dans le département d'Éléphant, à l'est du pays. La population de ce département est largement dispersée. Le terrain est marécageux et de nombreux endroits ne sont accessibles que par bateau (ou en hélicoptère, pendant la saison des pluies). Il n'y a aucune route goudronnée sur tout le territoire du département. Heureusement, la sécurité n'est pas un problème et les organisations internationales sont bien accueillies par les communautés en raison de l'aide qu'elles apportent. Vous remplacez une organisation qui a décidé de quitter le pays après la signature de l'accord de paix. Son financement était plus limité que le vôtre et la principale réalisation de son engagement a été la rénovation de l'école primaire dans la capitale du département, qui fonctionne bien et compte un effectif de 500 élèves.

Votre équipe a un budget de 100 livres. Votre objectif est de gagner le plus de points de qualité possible avant d'épuiser votre budget. Il y a au total 13 **étapes de décision**. Pour chaque décision que vous prenez, il y a un coût défini et un nombre défini de points de qualité. Chaque décision prise peut entraîner un coût compris entre 0 à 10 livres. Si vous optez pour l'option la plus coûteuse à chaque étape, vous allez épuiser votre budget avant la fin du projet. Les cartes de décision indiquent le coût de l'action, mais le nombre de points de qualité accordés ne sera révélé par l'animateur que lorsque vous aurez pris votre décision.

Comme dans la vie réelle, il y a des difficultés imprévues et des succès durement conquis. Ils sont représentés par les « **Cartes Risque** » qui ajoutent des coûts supplémentaires (ou retirent des points de qualité) en fonction des décisions antérieures que vous avez prises, et des « **Cartes Bonus** » qui rapportent de l'argent et/ou des points de qualité supplémentaires. Au total, chaque équipe dispose de quatre cartes Risque et de trois cartes Bonus. La somme maximale pouvant être retirée par une carte Risque ou ajoutée par une carte Bonus est 10 livres.

Notez vos décisions et reportez les coûts et le nombre de points de qualité dans le tableau ci-après.

Si vous dépensez tout votre budget avant la fin de la simulation, vous devez en informer immédiatement l'animateur. Vous ne pourrez alors plus participer aux autres étapes de décision (ou cartes de risque ou de bonus).

Tableau récapitulatif de l'équipe :

	Décision	Coût	Solde (sur 100)	Points qualité	Total points qualité
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
	Risque				
8					
	Bonus				
9					
	Risque				
10					
	Bonus				
11					
	Risque				
12					
	Bonus				
13					
	Risque				

Cartes des étapes de décision (imprimer quatre séries de cartes, chacune sur du papier de couleur différente, puis découper les cartes et les plastifier)

Étape de décision n°1 - Nomination du directeur de programme :

- Expatrié (10 livres) ?
- National (5 livres) ?

Étape de décision n°2 - Profil du directeur à nommer :

- Personne expérimentée plus âgée (10 livres) ?
- Personne dynamique plus jeune (5 livres) ?

Étape de décision n°3 - Où ouvrirez-vous votre bureau ?

- Dans la capitale (10 livres) ?
- Dans le chef-lieu départemental, dans une salle de l'école primaire de la ville, le loyer est gratuit (0 livre) ?

Étape de décision n°4 - Recrutement de votre équipe du personnel :

- Personnel national (5 livres) ?
- Volontaires internationaux (5 livres) ?
- Un mélange d'expatriés et de personnel national (10 livres) ?

Étape de décision n°5 - Effectuer l'évaluation de vos besoins :

- Vous consultez les autorités locales, les chefs de clans, les chefs religieux et les enseignants (5 livres) ?
- Vous accédez par bateau aux populations isolées, pour discuter directement avec les jeunes habitants des zones rurales (10 livres) ?

Étape de décision n°6 - Choisir l'activité principale de votre programme :

- Les cours sont diffusés par radio sur une longueur d'ondes qui peut atteindre toutes les zones les plus éloignées (5 livres) ?
- Classes « sous les arbres » - Un petit nombre d'enfants d'âges différents étudient dans une classe sous les arbres ou dans des abris construits sur place (10 livres) ?

Étape de décision n°7 - Premiers achats :

Cours par radio - Livraison de radios à manivelle :

- Vous achetez des radios dans la capitale, dans le seul magasin pouvant fournir ce matériel ainsi que les pièces comptables nécessaires : facture, reçu, etc. (10 livres)
- Vous importez les radios depuis un département voisin où il est plus facile de s'en procurer et à un prix plus abordable (5 livres)
- Vous acceptez des dons « en nature » de radios à manivelle d'une entreprise nord-américaine, bien que cela entraîne un retard dans la mise en place du projet car les radios doivent être livrées dans un département voisin, être dédouanées puis traverser plus de 1 600 km de routes (0 livre)
- Les utilisateurs achètent eux-mêmes leur radio s'ils n'en possèdent pas déjà une (0 livre)

Classes sous les arbres - Manuels :

- Vous achetez les ouvrages dans la capitale, où les manuels approuvés par le gouvernement sont disponibles chez un seul fournisseur en situation de monopole (5 livres)
- Vous achetez des tablettes rechargeables à l'énergie solaire avec les manuels des programmes scolaires du primaire des départements voisins installés, du cours préparatoire à la quatrième (10 livres)

Étape de décision n°8 - Achats supplémentaires :

Cours par radio :

- Vous diffusez gratuitement votre formation sur une station de radio existante gérée par la Mission de soutien à la paix des Nations Unies (0 livre)
- Vous configurez votre propre station de radio (5 livres)

Classes sous les arbres :

- Vous fournissez de grandes tentes permettant d'installer rapidement des salles de classe relativement résistantes aux intempéries (10 livres)
- Vous demandez aux communautés de construire des structures locales pour lesquelles vous fournissez des clous et des outils qui ne sont pas disponibles localement (5 livres)

Étape de décision n°9 - Équité et égalité

Cours par radio :

- Votre utilisation de la radio signifie que vous êtes en mesure de dispenser des cours à des enfants habitant des villages si éloignés qu'ils ne sont accessibles que par hélicoptère pendant les saisons pluvieuses (0 livre).
- Vous décidez d'étendre la portée de votre programme en engageant des spécialistes de l'éducation sur le terrain qui peuvent se rendre en moto dans la plupart des endroits les plus reculés pour promouvoir le programme ainsi que soutenir et encourager les élèves des classes par radio dans les villages (10 livres).

Classes sous les arbres :

- La pénurie d'enseignants qualifiés dans les zones les plus reculées du département signifie que certains de ceux que vous employez n'ont pas encore terminé leur cycle primaire (5 livres).
- Vous exigez que vos enseignants aient une attestation de niveau scolaire du primaire, au minimum. Cela limite votre capacité à ouvrir des écoles dans les zones les plus reculées (5 livres).
- Vous payez un supplément pour « emploi éloigné » aux enseignants qualifiés qui acceptent de déménager dans les villages reculés où vous n'avez pas pu recruter localement (10 livres).

Étape de décision n°10 - Qualifications

Cours par radio :

- Vous décidez d'utiliser vos ressources essentiellement pour atteindre le plus grand nombre d'enfants possible et leur enseigner les bases. Vous ne serez pas en mesure, par conséquent, de faire passer les examens officiels (0 livre).
- Vous passez un accord avec l'école primaire de la ville pour que les élèves étudiant par radio puissent passer l'examen de fin d'études en tant que candidats externes (5 livres).

Classes sous les arbres :

- Vous passez un accord avec l'école primaire de la ville pour que les élèves étudiant sous les arbres puissent passer l'examen de fin d'études en tant que candidats externes (5 livres).
- En coordination avec le ministère de l'Éducation, vous mettez en place des centres d'examen dans trois petites villes supplémentaires pour que plus d'enfants étudiant dans des écoles éloignées puissent passer leur examen de fin d'études (10 livres).

Étape de décision n°11 - Suivi

Cours par radio :

- Vous dirigez un programme interactif mensuel afin de recevoir les commentaires des auditeurs/élèves (0 livre).
- Vous envoyez des équipes et organisez des discussions avec les élèves habitant dans les zones accessibles par véhicule ou pas bateau (10 livres).
- Vous demandez aux élèves de tenir un journal de leur expérience d'apprentissage et de l'envoyer à la capitale du pays lorsqu'un membre de leur village s'y rend (0 livre).

Classes sous les arbres :

- Les enseignants utilisent des appareils-photo avec enregistrement automatique de la date pour photographier leur classe chaque jour, vous permettant ainsi de contrôler l'assiduité et la participation en classe (5 livres).
- Vous demandez aux élèves de tenir un journal de leur expérience d'apprentissage qu'ils vous remettront lors de votre visite sur le terrain (0 livre).
- Des visites sont effectuées dans chaque école, au moins une fois par an, et une liste de contrôle est remplie (10 livres).
- À la fin de chaque année, les élèves doivent passer des examens normalisés, élaborés par votre conseiller d'éducation en collaboration avec le ministère de l'Éducation (10 livres).

Étape de décision n°12 - Protection

Cours par radio :

- En raison des coûts engendrés pour créer des contenus de programmes de radio, vous décidez de ne pas diffuser de contenu lié à la protection. Il a été démontré que l'éducation a en soi une fonction de protection (0 livre).
- Vous développez et diffusez des programmes sur les droits de l'enfant et les pièges du mariage précoce (5 livres).

Classes sous les arbres :

- Vous formez les enseignants à la discipline positive afin de les soutenir dans la transition vers la suppression des châtiments corporels sur les enfants qui a récemment été rendue illégale (5 livres).
- Vous accordez des primes mensuelles (huile et sucre) aux familles qui envoient leurs filles à l'école (10 livres).
- Vous créez, et des enseignants dispensent, des cours sur les droits de l'enfant et les désavantages du mariage précoce (5 livres).

Étape de décision n°13 - Redevabilité

-Vous vous engagez à mettre en place la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité et les standards minimum du Réseau inter-agences pour l'éducation en situations d'urgence (INEE) (5 livres).

-Vous développez des politiques et des procédures internes qui suivent la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité et les standards minimum de l'INEE (5 livres).

-Vous développez des politiques et procédures dans le but, à long terme, d'obtenir le certificat de conformité à la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (10 livres).

CARTES RISQUE (imprimer une série de cartes sur du papier de couleur, puis découper les cartes et les plastifier)

L'engagement de l'ONU dans le pays a suscité des réactions hostiles. La station de radio de la Mission de soutien à la paix des Nations Unies est temporairement fermée car tout le personnel non essentiel des Nations Unies a été évacué.	-1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si l'activité de votre programme consiste en des cours par radio.
Il y a un grand retard dans la livraison des tentes pour les écoles en raison d'une rupture de stock chez le fournisseur.	-1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si l'activité de votre programme consiste en des cours sous les arbres.
Il y a un grand retard dans la livraison des radios en raison d'une rupture de stock chez le fournisseur.	-1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si l'activité de votre programme consiste en des cours par radio.
Les enseignants font la grève pour obtenir une augmentation de salaire. Vous devez augmenter les salaires.	-10 livres	Cela s'applique uniquement si l'activité de votre programme consiste en des cours sous les arbres.

Le gouvernement présente une nouvelle législation qui prévoit que tous les postes en-dessous du directeur de programme doivent être occupés par des ressortissants. Vous devez recruter du personnel.	-5 livres	Cela s'applique uniquement si vous avez des volontaires expatriés.
Suite à la réception d'une plainte et à une enquête, trois cas d'exploitation et d'abus sexuels d'élèves, perpétrés par des enseignants que vous employez, ont été révélés.	-2 points de qualité	
Votre spécialiste de l'enseignement a dû être évacué d'urgence, soupçonné d'être atteint de choléra et de typhoïde.	-1 point de qualité	
Le bureau est frappé par la foudre. Tout votre réseau informatique est détruit. Vous devez remplacer le matériel et saisir de nouveau toutes vos données.	-10 livres et -1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si votre bureau était installé dans le chef-lieu départemental.
L'alimentation électrique de la ville est tombée en panne. Vous devez revenir à l'utilisation de générateurs électriques pour votre bureau et le logement de votre personnel, ce qui est beaucoup plus cher.	-10 livres	

Un conflit entre deux groupes ethniques dégénère et votre personnel expatrié doit être évacué en raison de la situation d'insécurité.	-1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si vous employez du personnel expatrié.
Une crise du carburant dans le pays signifie que les déplacements de vos véhicules et de vos bateaux seront considérablement limités pendant deux mois complets.	-1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si l'activité de votre programme consiste en des cours sous les arbres.
Une saison de pluies exceptionnellement abondantes signifie que la zone en dehors du chef-lieu départemental restera inaccessible pendant quatre mois complets.	-1 point de qualité	Cela s'applique uniquement si l'activité de votre programme consiste en des cours sous les arbres.
Vous recevez une plainte à propos d'une fraude perpétrée par votre directrice financière, plainte confirmée par une enquête. Elle est renvoyée et remplacée.	-5 livres	

CARTES BONUS (imprimer une série de cartes sur du papier de couleur, puis découper les cartes et les plastifier)

Un de vos élèves est parmi les dix meilleurs au classement national de l'examen de fin d'études primaires.	+1 point de qualité	Toutes les classes sous les arbres, et les classes par radio <i>uniquement si</i> vous avez choisi de proposer l'option de l'examen dans les qualifications 9.
Vingt de vos élèves se classent parmi les premiers aux examens de fin d'études de leur école et sont admis dans des écoles secondaires/professionnelles publiques.	+2 points de qualité	Toutes les classes sous les arbres, et les classes par radio <i>uniquement si</i> vous avez choisi de proposer l'option de l'examen dans les qualifications 9.
Vous recevez un petit don supplémentaire d'un fonds qui reconnaît votre travail novateur dans l'éducation.	+10 livres	Cours par radio uniquement
Le gouvernement salue votre programme dans une importante conférence de bailleurs de fonds et d'autres ONG.	+1 point de qualité	

Malgré les conditions de travail difficiles, vous avez enregistré un taux de rétention du personnel de 100 % au cours de la dernière année, attribué à des politiques organisationnelles de soutien et un leadership mobilisateur.	+2 points de qualité	
D'autres ONG ont reproduit votre modèle de « classes sous les arbres » dans deux autres états du pays.	+2 points de qualité	Programme de classes sous les arbres uniquement
Une ONG reçoit des fonds pour développer des supports pédagogiques par radio, dans le cadre de votre programme « Cours par radio ».	+2 points de qualité	Cours par radio uniquement
Un grand sommet international sur l'éducation demande à votre organisation de faire une intervention afin de parler de votre programme d'éducation.	+2 points de qualité	
Votre évaluation à mi-parcours montre des progrès manifestes sur la majorité de vos indicateurs d'impact.	+2 points de qualité	

<p>Vous élaborez un système de conseils consultatifs communautaires et des feuilles de notes pour les participants au programme, et chacun exprime un niveau exceptionnellement élevé de satisfaction.</p>	<p>+2 points de qualité</p>	
<p>Votre bailleur de fonds exprime sa satisfaction pour votre travail. Il confirme sa volonté de prolonger le financement de votre projet de deux années supplémentaires pour vous donner suffisamment de temps pour mettre en place des mécanismes qui permettront aux organisations locales de faire avancer votre action à la fin de votre engagement.</p>	<p>+2 points de qualité</p>	
<p>Vous introduisez un mécanisme de gestion des plaintes à tous les niveaux du programme et la communauté vous exprime sa reconnaissance pour avoir créé ce moyen de communication permettant d'évoquer les problèmes du programme.</p>	<p>+1 point de qualité</p>	

Engagement 9 : Points clés de l'apprentissage - exercice de simulation pour l'engagement 9 :

Le but de l'exercice est de mettre les participants dans le rôle de celui qui doit prendre des décisions avec une quantité limitée d'informations et en ayant peu de contrôle sur l'impact et/ou les conséquences potentielles de vos décisions

·
Demandez aux participants : qu'est-ce qui vous a guidé dans vos décisions ? Les réponses incluent des considérations de qualité, de coût et de rapidité, ou la nécessité de trouver un équilibre entre économie, efficacité et efficience.

Les ressources sont limitées, il est donc vital qu'elles soient utilisées pour atteindre leur objectif.

L'exercice montre que la mauvaise gestion, la négligence ou la corruption ont un coût. Les communautés sont les premières à en supporter le coût, en plus de la réputation de l'organisation.

L'engagement 9 propose une liste de considérations clés dans la gestion des ressources, ainsi que des procédures et politiques d'accompagnement.

Le système de vérification de la Norme CHS

Objectifs pédagogiques :

Au terme de la session, les participants seront en mesure de :

- Expliquer les différentes options de vérification sur la base de la Norme CHS
- Nommer les deux acteurs institutionnels de la vérification sur la base de la Norme CHS ;
- Expliquer le système de notation utilisé pour la vérification ainsi que donner des exemples de moyenne de scores reçus sur l'ensemble des exercices de vérification depuis que celle-ci existe.

Notes d'animation :

Durée	Activité
10'	<p>Passez en revue les diapositives correspondantes de la présentation PowerPoint de la formation de 2 jours, en mettant l'accent sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes options de vérification (auto-évaluation, vérification indépendante, audit). - Les organisations en charge des options respectives (CHS Alliance pour l'auto-évaluation, HQAI pour la vérification indépendante et l'audit). - Le système de notation - Aperçu des scores moyens obtenus à ce jour - Statistiques sur le nombre d'organisations vérifiées <p>Assurez-vous de partager les liens vers CHS Alliance et HQAI avec les participants :</p> <p>https://www.chsalliance.org/get-support/resource/verification-scheme-faq/ https://www.chsalliance.org/verify/self-assessment/ https://www.hqai.org/en/</p> <p>Matériel/équipement nécessaire : Présentation PowerPoint</p>
15'	<p>Prévoyez du temps pour les questions et les réponses. Invitez les participants issus d'organisations qui ont suivi une ou plusieurs des options de vérification à partager leur expérience.</p>
25'	Nombre total de minutes prévues pour la session

Plan d'action	
Objectifs pédagogiques :	
<p><i>Au terme de la session, les participants seront en mesure :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier une à trois actions pour permettre une meilleure mise en œuvre des engagements de la norme CHS dans le cadre de leur travail et dans leur organisation 	
Durée	Activité
05	<p>Demandez aux participants de prendre le temps de réfléchir à quelques actions qui leur permettraient de renforcer la mise en œuvre de la norme CHS dans leur travail, et/ou dans leur organisation. Entre une et trois actions au maximum. S'il y a plusieurs participants de la même organisation, ceux-ci peuvent réfléchir à un plan d'action commun.</p>
20	<p>Distribuez le support de cours SMART aux participants et demandez-leur d'inscrire les actions auxquelles ils ont réfléchi.</p> <p>Soulignez que les actions doivent-être quelque chose qu'ils sont en mesure de faire. S=spécifique (Énoncez ce que vous ferez/ utilisez des mots d'action), M= mesurables (la réalisation de l'action doit pouvoir être évaluée), A= Atteignable (à votre portée portée/rentrer dans le cadre de vos prérogatives), R= « Relevant » en anglais, pertinent en français (est en lien direct avec votre travail/ vous permet d'améliorer votre travail d'une certaine façon), T= Durée de Temps spécifique (Vous avez une échéance prévue pour cette action)</p> <p>Équipement nécessaire : Support de cours SMART</p>
25	Temps total prévu pour la session

Support de cours SMART à distribuer

Que prévoyez-vous de faire ? (utilisez des mots d'action)	Comment allez-vous savoir que cela a été fait?	Qui devrait faire cela (qui d'autre est impliqué ?)	Quel soutien est nécessaire? De la part de qui?	Quelle est votre échéance?

Conclusion de l'atelier

Notes de présentation :

Durée	Activité
03	L'animateur annonce que l'atelier est maintenant terminé et remercie, le cas échéant, les participants, les co-animateurs, l'organisme d'accueil (nommer les personnes qui se sont particulièrement investies pour apporter leur soutien), le personnel du lieu d'accueil et toutes les autres personnes qui ont contribué au succès de la formation.
02	L'animateur décrit les activités de suivi disponibles et encourage les participants à y participer.
02	L'animateur remet une liste de ressources, soit sur clé USB ou par l'envoi d'un lien, tel un dossier partagé, contenant les supports de cours et des références utiles. Matériel nécessaire : clés USB ou lien vers dossier partagé
05	Les certificats de participations sont distribués. Matériel nécessaire : certificats
02	Les participants sont invités à remplir le formulaire d'évaluation et à le déposer à côté de la porte, en sortant. Matériel nécessaire : formulaires d'évaluation
01	L'animateur dit au revoir au groupe et reste jusqu'à ce que tous les participants aient quitté la salle afin de répondre à toutes les questions de dernière minute et de s'assurer qu'il ne reste aucune question en suspens.
15	Nombre total de minutes prévues pour la session

Annexe 1 : Formulaire d'inscription
FORMULAIRE D'INSCRIPTION
Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (Norme CHS)
Date-Lieu
Merci de prendre le temps de remplir ce formulaire. Il nous aidera à nous préparer à l'atelier en connaissant mieux votre environnement de travail, votre formation et vos connaissances sur les questions de qualité et de redevabilité dans le secteur humanitaire.
Nom :
Fonction :
Organisation :
Adresse électronique :
Numéro de téléphone mobile :
Nom supérieur hiérarchique :
Adresse électronique supérieur hiérarchique :
Quel est votre poste actuel dans votre organisation ? Veuillez décrire brièvement vos tâches et responsabilités.
Avez-vous déjà suivi une formation sur la qualité et la redevabilité ? Si oui, veuillez préciser.
Pour quelles raisons participez-vous à cet atelier ? Souhaitez-vous acquérir ou renforcer certaines compétences ?
Comment avez-vous entendu parler de ce cours ?
Souhaitez-vous ajouter un commentaire ?

Annexe 2 : Outils et références utiles

Introduction à la Qualité et à la Redevabilité

Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (Groupe URD, HAP International, People in Aid, the Sphere Project, 2014)

Mesure de l'impact et de la redevabilité en situations de secours d'urgence : Le Guide Suffisamment Bon (Emergency Capacity Building Project/Oxfam, 2007)

Improving Impact : Do Accountability Mechanisms Deliver Results (Featherstone, 2013)*

Principes Humanitaires

OCHA d'une seule voix : les principes humanitaires (OCHA, 2011)

Les principes humanitaires en situation de conflit (ACF International, 2013)

Supporting Principled Humanitarian Action (Macdonald and Valenea, 2012)*

Engagement 1

Aperçu des besoins : Guide d'orientation (UNOCHA, 2014)

Evaluation multisectorielle initiale rapide (MIRA) (IASC, 2012)

Femmes, filles, garçons et homme. Des besoins différents, des chances égales. Guide pour l'intégration de l'égalité des sexes dans l'action humanitaire (IASC, 2008)

Action Humanitaire et Personnes Âgées (IASC, 2008)

Humanitarian Needs Assessment: The Good Enough Guide (Norwegian Refugee Council, 2014)*

Operational Guidance for Coordinated Assessments in Humanitarian Crises (IASC, 2012)*

Principles and Checklist for Assessing the Quality of Evidence (BOND, 2013)*

Engagement 2

Standards Minimums pour la Protection de l'Enfance dans l'Intervention Humanitaire (Groupe de travail sur la protection de l'enfance, 2012)

Le Code de Conduite pour le Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les ONGs lors des opérations de secours en cas de catastrophe (FICR, 1994)

Manuel Sphère : La Charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire (Le Projet Sphere, 2011)

Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires (ALNAP et Groupe URD, 2009)

Normes minimales pour l'éducation : Préparation, interventions, relèvement (INEE, 2012)

Les normes de protection infantiles et mise en œuvre (Keeping Children Safe, 2014)

Normes et directives pour l'aide d'urgence à l'élevage (Livestock Emergency Guidelines and Standards Project, 2014)

Normes minimales pour le relèvement économique (Réseau SEEP, 2010)

Manuel Compas Qualité (Groupe URD, 2009)

*Imagining More Effective Humanitarian Aid: A Donor Perspective (Scott, 2014)**

*Operational Guidance for Coordinated Assessments in Humanitarian Crises (IASC, 2012)**

Engagement 3

Reaching Resilience - Manuel Resilience 2.0 pour les acteurs de l'aide et les décideurs (Groupe URD, 2013)

Ne pas Nuire : Le Manuel (Matrice Analytique de l'Impact de l'Aide sur un Conflit) (CDA, 2004)

La protection : un guide ALNAP pour les organisations humanitaires (ALNAP, 2009)

Qu'est-ce que l'EVC ? Introduction à l'évaluation de la vulnérabilité et des capacités (FICR, 2006)

Aide-mémoire pour les ONG : développer ou réviser des Codes de Conduite (CHS Alliance)

Lignes directrices sur les investigations : un guide destiné aux organisations humanitaires sur la réception et l'investigation d'allégations de fraude, de corruption et d'exploitation et d'abus sexuels commis par leur propre personnel (CHS Alliance, 2015)

Circulaire du Secrétaire Général – Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels (Secrétariat des Nations Unies, 2003)

Normes Opérationnelles Minimales concernant la Protection contre l'Exploitation et les Abus Sexuels de la part du personnel (IASC)

Défis et opportunités pour améliorer les procédures de recrutement de manière à pouvoir fournir une protection contre l'exploitation et les abus sexuels par le personnel (PNUD, 2013)

*Programme Participant Protection Policy and Concern Code of Conduct (Concern Worldwide, 2010)**

*PSEA Basics Training Guide (InterAction, 2013)**

*InterAction Step by Step Guide to Addressing Sexual Exploitation and Abuse (InterAction, 2010)**

Manuel sur la prévention et la lutte contre l'exploitation et les abus sexuels, IFRC, Croix-Rouge Canadienne, British Red Cross

Engagement 4

Fermer la boucle : Pour un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires (Orientations pour les praticiens) (Francesca Bonino, Isabella Jean, Paul Knox Clarke, 2014)

Boîte à outils de communication : Guide pratique pour aider les gestionnaires de programmes à améliorer la communication avec les participants et les membres de la communauté (CRS, 2013)

Manuel de la participation à l'usage des acteurs humanitaires (ALNAP et Groupe URD, 2009)

Partage d'informations avec les communautés (CAFOD, 2010)

Travailler avec les communautés (Médecins du Monde, 2013)

*Engagement of crisis-affected people in humanitarian action (Mitchell, ALNAP, 2014)**

Engagement 5

Gestion de plaintes / feedback de communautés (CAFOD, 2010)

Guide à l'intention du personnel de CAFOD pour accompagner les organisations partenaires dans la mise en place de mécanismes de gestion des plaintes dans le cadre des activités des programmes internationaux (CAFOD, 2010)

Dossier guide sur la redevabilité des programmes (Save the Children, 2013)

Complaints Mechanism Handbook (Danish Refugee Council, 2008)*

Protection from Sexual Exploitation and Abuse: Compendium of Practices on Community-Based Complaints Mechanisms (IASC, 2012)*

Complaints Report (Dan Church Aid, 2011)*

Engagement 6

Guide opérationnel pour la coordination des évaluations lors de crises humanitaires (IASC, 2012)

Module de référence pour la coordination sectorielle au niveau national (IASC, 2012)

Evaluation de l'approche Cluster 2, Rapport synthèse (IASC, Groupe URD, 2010)

Principles of Partnership (Global Humanitarian Platform, 2007)*

Engagement 7

A la découverte de Sphère : Sphère au service des évaluations (ACAPS, Le Projet Sphere, 2015)

Evaluation de l'Action Humanitaire, guide pilote (ALNAP, 2013)

Exploiter le potentiel de l'évaluation de l'action humanitaire : Initiative pour une meilleure compréhension et un meilleur usage de l'évaluation (A. Hallam, 2012)

L'Outil de l'UNHCR pour l'évaluation participative dans les opérations (UNHCR, 2006)

Guide pour le suivi et l'évaluation de projets/programmes (FICR, 2011)

"We are committed to listen to you" World Vision's experience with humanitarian feedback mechanisms in Darfur (ALNAP/CDA, 2013)*

Community monitoring of humanitarian aid and service delivery (Transparency International, 2013)*

Monitoring, Evaluation, Accountability & Learning in Emergencies (Catholic Relief Services, 2012)*

From slow boil to breaking point: A real-time evaluation of UNHCR's response to the Syrian refugee emergency (UNHCR, 2013)*

Engagement 8

Rehausser la qualité de la gestion des ressources humaines dans le secteur humanitaire (People In Aid, 2004)

Bâtir la confiance au sein d'équipes diverses – Manuel abrégé pour les formateurs (ECB Project, 2011)

Gestion du stress chez les travailleurs humanitaires : guide de bonnes pratiques (ANTARES Foundation, 2012)

Building Resilient Managers in Humanitarian Organisations (McKay, 2011)*

The State of HR 2014: A Question of Impact (People in Aid, 2015)*

Engagement 9

L'Essentiel de la Gestion Financière, Manuel pour les ONG (Mango, 2015)

Bilan de Santé financière Mango : La gestion financière de votre ONG est-elle saine ? (Mango, 2009)

Prévenir la corruption dans le cadre des opérations humanitaires (Transparency International, 2010)

Comment Christian-Aid évalue le rapport qualité-prix dans ses programmes (Christian-Aid, 2014)

DFID's Approach to Value for Money (VFM) (Department for International Development, 2011)*

Value for money and international development. Deconstructing myths to promote a more constructive discussion (OECD, 2013)*

How to Define and Measure Value for Money in the Humanitarian Sector (SIDA, 2013)*

Travailler avec les partenaires et gestion à distance

Guide Partenariat: Outils Pratiques à l'usage des partenaires du Nord et du Sud (Coordination Sud, 2006)*

Renforcement des capacités et relations partenariales : Enjeux, Modalité, Outils (Handicap International, 2008)

Principes en matière de partenariat (Dispositif Mondial d'Aide Humanitaire, 2007)

*Missed Opportunities : The case for strengthening national and local partnership-based humanitarian responses (ActionAid, CAFOD, Christian Aid, Oxfam, Tearfund, 2010)**

*Partnership Policy (Oxfam GB, 2008)**

*Monitoring and accountability practices for remotely managed projects implemented in volatile operating environments (Tearfund, 2012)**

Verification and certification

*Core Humanitarian Standard Self-Assessment Protocol (CHS Alliance, 2015)**

*Core Humanitarian Standard Manual for the Self-Assessment Protocol (CHS Alliance, 2015)**

*Verification Framework for the Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability (CHS Alliance, 2015)**

*The CHS Verification Scheme – Frequently Asked Questions – and some answers (CHS Alliance, 2015)**

*The CHS Verification Scheme Overview (CHS Alliance, 2015)**

***Ressources disponibles uniquement en anglais**

Consultez le site Web de CHS Alliance pour accéder à plus de ressources :
<http://chsalliance.org/resources>

Annexe 3 : Fiche d'apprentissage

Fiche d'apprentissage/Réflexions personnelles

Vous jugerez peut-être utile de consigner vos acquis et votre expérience au fur et à mesure de l'atelier. Cette fiche d'apprentissage guide votre réflexion au quotidien.

1er jour :

Quels sont mes objectifs vis-à-vis de cet atelier ?

Quelles sont mes défis particuliers autour des thèmes de l'atelier ?

Quel élément m'a fait impression ou a eu un impact sur moi aujourd'hui ?

Quel élément de la formation m'a été le plus utile aujourd'hui ? Quelles conversations je veux avoir pour qu'il se présente ?

Quelles idées pratiques je peux appliquer à mon propre rôle ?

Quelles sont mes prochaines étapes ?

2e jour :

Quel élément m'a fait impression ou a eu un impact sur moi aujourd'hui ?

Quel élément de la formation m'a été le plus utile aujourd'hui ? Quelles conversations je veux avoir pour qu'il se présente ?

Quelles idées pratiques je peux appliquer à mon propre rôle ?

Quelles sont mes prochaines étapes ?