

# COMMENT GARANTIR LA REDEVABILITÉ ENVERS LES PERSONNES AFFECTÉES PAR UNE CRISE ?

Votre guide rapide pour répondre aux exigences de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (norme CHS)

## 1. VEILLENZ À CE QUE LES PERSONNES AFFECTÉES PRENNENT PART AUX DÉCISIONS (ENGAGEMENTS 1 ET 4 DE LA NORME CHS)



Invitez-vous les personnes touchées par la crise à prendre part aux décisions et à influencer la conception, la mise en œuvre et l'amélioration du projet ? Si ce n'est pas le cas, mettez en place un comité local pour vous aider à le faire.

## 2. VEILLENZ À CE QUE LES PERSONNES AFFECTÉES AIENT ACCÈS À L'INFORMATION (ENGAGEMENT 1 DE LA NORME CHS)



Les communautés savent-elles quelle aide vous fournissez et pour qui elle est ? Savent-elles que votre aide est gratuite ? Partagez ces informations par le biais d'affiches, d'annonces et de messages audio.

## 3. VEILLENZ À CE QUE LES PERSONNES AFFECTÉES PUISSENT DONNER LEUR AVIS ET SE PLAINDRE EN TOUTE SÉCURITÉ, ET AGISSEZ EN FONCTION DE CE QU'ELLES DISENT (ENGAGEMENTS 4 ET 5 DE LA NORME CHS).



Avez-vous mis en place des mécanismes de retour d'information et de réclamation ? La communauté que vous soutenez peut-elle y accéder ? Avez-vous associé les communautés au choix de mécanismes accessibles ? Utilisez des affiches, des annonces et des messages audios pour partager ces mécanismes.

## 4. PROTÉGEZ LES PERSONNES TOUCHÉES PAR UNE CRISE CONTRE LES ABUS, LE HARCÈLEMENT ET L'EXPLOITATION SEXUELS (ENGAGEMENT 3 DE LA NORME CHS)



Savez-vous quelles sont vos obligations en matière de protection des personnes contre les abus, l'exploitation et le harcèlement sexuels ? Assurez-vous de savoir comment votre organisation définit les abus, l'exploitation et le harcèlement - cela peut être différent de votre employeur précédent. Vérifiez comment effectuer un signalement si vous soupçonnez un travailleur humanitaire d'abuser une personne.

## 5. APPRENDRE ET S'ADAPTER AU FUR ET À MESURE (ENGAGEMENT 5 DE LA NORME CHS)



Utilisez-vous les informations issues du retour d'information et des réclamations pour améliorer votre travail ?

## 6. VOTRE BIEN-ÊTRE EST IMPORTANT, AFIN QUE VOUS PUISSIEZ AIDER LES AUTRES (ENGAGEMENT 8 DE LA NORME CHS)



Vous ou vos collègues avez besoin de soutien pour votre bien-être physique, mental ou émotionnel ? Vous pouvez demander un soutien à votre organisation. Si vous travaillez en partenariat avec d'autres organisations, vérifiez si un soutien peut-être fourni par un partenaire.

Découvrez comment appliquer la norme CHS en lisant des leçons de contextes d'urgence.



Cette affiche a été produite par CHS Alliance dans le cadre d'un projet financé par le Fonds H2H du Réseau H2H, qui bénéficie de l'aide du Royaume-Uni.

 **CHS Alliance**

[www.chsalliance.org](http://www.chsalliance.org)

**h—h**  
H2H Network  
Humanitarian  
Action Support

 **DISASTERS  
EMERGENCY  
COMMITTEE**

# CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DES ORGANISATIONS QUI VOUS ASSISTENT

L'aide que vous recevez à la suite d'une crise ou d'une catastrophe doit répondre aux exigences de la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (norme CHS). Ces exigences bénéficient d'une reconnaissance mondiale. Les organisations humanitaires se sont engagées à les respecter.

**L'aide que vous recevez doit vous permettre de :**

## 1. AVOIR VOTRE MOT À DIRE DANS LES DÉCISIONS (ENGAGEMENTS 1 ET 4 DE LA NORME CHS)



En tant que personne touchée par une crise humanitaire, vous avez le droit de communiquer votre avis quant à la manière dont vous êtes soutenus. Prenez contact avec les organisations humanitaires opérant dans votre région - elles ont besoin de vous entendre. Rejoignez les comités locaux. Faites entendre votre voix !

## 2. DISPOSER DES BONNES INFORMATIONS (ENGAGEMENT 1 DE LA NORME CHS)



Savez-vous quelles sont les aides apportées par les organisations humanitaires à votre communauté ? Savez-vous comment sont choisies les personnes qui bénéficient de l'aide ? Savez-vous que l'aide que vous recevez est gratuite ? Les organisations devraient vous fournir ces informations. Si ce n'est pas le cas, contactez-les pour obtenir ces informations.

## 3. DONNER VOTRE AVIS ET POUVOIR VOUS PLAINDRE EN TOUTE SÉCURITÉ (ENGAGEMENTS 4 ET 5 DE LA NORME CHS)



Si vous désirez signaler un problème ou communiquer une suggestion à une organisation humanitaire, savez-vous comment le faire ? Si vous l'avez déjà fait, avez-vous été satisfait de la réponse ? Chaque organisation humanitaire doit disposer de moyens vous permettant de signaler des problèmes ou de faire des suggestions, y compris de manière anonyme.

## 4. NE PAS ÊTRE ABUSÉ, EXPLOITÉ, OU HARCELÉ SEXUELLEMENT (ENGAGEMENT 3 DE LA NORME CHS)



Vous avez le droit de recevoir de l'aide gratuitement. Ni le personnel, ni les bénévoles humanitaires, n'ont le droit de vous demander des faveurs, cadeaux ou services, ou de profiter de vous de quelque manière que ce soit. Ils n'ont pas le droit d'engager des relations sexuelles avec vous, même avec votre consentement. Dans le cas contraire, vous pouvez le signaler à toute organisation humanitaire, y compris de manière anonyme.

## 5. RECEVOIR UN SOUTIEN QUI ÉVOLUE ET S'AMÉLIORE (ENGAGEMENT 5 DE LA NORME CHS)



Les organisations humanitaires prennent-elles en compte votre avis et vos suggestions, afin d'améliorer l'aide qu'elles apportent à votre communauté ? Si ce n'est pas le cas, vous pouvez leur faire part de vos préoccupations, y compris de manière anonyme.

Cette affiche a été produite par CHS Alliance dans le cadre d'un projet financé par le Fonds H2H du Réseau H2H, qui bénéficie de l'aide du Royaume-Uni.



**h—h**  
H2H Network  
Humanitarian  
Action Support

