



# GUIDE PILOTE POUR LA MISE EN APPLICATION DE LA NORME CHS

## APPRENTISSAGES TIRES DES CONTEXTES D'URGENCE



Courriel: [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org)

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

Cette ressource fait l'objet d'un processus de rédaction continu et consultatif, impliquant de nombreuses personnes et organisations, et ne représente pas le point de vue d'une organisation en particulier.

Tous droits réservés. Les droits d'auteur de ce matériel appartiennent à CHS Alliance. Les droits d'auteur relatifs au guide « Application de la norme CHS : enseignements des contextes d'urgence - guide pilote » appartiennent aux détenteurs des droits de la norme CHS. Le guide peut être reproduit à des fins éducatives, y compris dans le cadre d'activités de formation, de recherche et de programme, à condition que CHS Alliance et, le cas échéant, les autres détenteurs de droits, soient mentionnés et que les détails de cette utilisation soient fournis à l'Alliance avant l'utilisation. Pour que des éléments de ce rapport soient cités dans d'autres publications, traduits ou adaptés, une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du détenteur des droits d'auteur en envoyant un courriel à [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org).

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce projet, en particulier Zeynep Sanduvac, Ester Dross et Hamza Hamwie - consultants indépendants et formateurs CHS.

Auteurs : Kate Denman, Angharad Evans, Hanna Smokcum - Consultants indépendants Ce projet a été financé par le Fonds H2H du Réseau H2H, qui est soutenu par UK aid.

Dans ce document, l'emploi du masculin a été adopté afin de faciliter la lecture et fait office de neutre.

# SOMMAIRE

# INTRODUCTION



## Bienvenue dans le Guide pilote pour la mise en application de la norme CHS : apprentissages tirés des contextes d'urgence.

La norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (CHS), reconnue au niveau mondial, aide les acteurs engagés dans l'action humanitaire à fournir une aide qui est redevable, de haute qualité, et repose sur des principes.

La norme CHS est largement mise en oeuvre dans les situations d'urgence et les contextes de crise. Ce guide pilote a été conçu spécifiquement pour être utilisé par des organisations répondant à des crises soudaines – y compris pour la première fois - et qui souhaitent mettre en application les engagements de la norme CHS.

Le guide pilote s'appuie sur les bonnes pratiques et les enseignements tirés de l'expérience. Il a été conçu à l'intention des organisations répondant aux conséquences dévastatrices des tremblements de terre qui ont frappés la Turquie et la Syrie en février 2023. Nous espérons que ce guide s'avérera utile dans d'autres contextes d'urgence.

La norme CHS présente neuf engagements qui peuvent vous guider, vous et votre organisation, dans l'amélioration de la qualité, afin que votre aide ait plus d'impact.

En respectant ces engagements, vous contribuez à l'amélioration constante de la qualité et de la redevabilité des réponses humanitaires.

La norme CHS vous encourage à être plus **redevable** vis-à-vis des communautés et des personnes affectées par les crises.

*“La redevabilité est le processus qui consiste à **utiliser le pouvoir de façon responsable**, en prenant en compte les différentes parties prenantes, et en leur rendant des comptes, à commencer par les personnes affectées par l'exercice de tels pouvoirs”*

**Brochure de la norme CHS**

---

## Comment utiliser cette ressource

Si la norme CHS est nouvelle pour vous, cette ressource peut vous permettre d'en apprendre davantage pour commencer à appliquer la norme dans votre travail. Si vous connaissez déjà la norme CHS, ce guide vous fournira des exemples pratiques et des réflexions qui vous aideront à mieux comprendre la norme et à en renforcer sa mise en œuvre.

Le guide est organisé par thèmes qui correspondent au contenu des engagements de la norme CHS. Il est recommandé de lire cette ressource en même temps que [la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité](#). Les mots marqués d'un astérisque (\*) sont inclus dans un glossaire qui se trouve à la fin du document.

---

## Thèmes

Assurer la participation des personnes affectées  
à la prise de décision

---

Fournir des informations aux personnes affectées

---

Mécanismes de gestion des plaintes et de  
retour d'information

---

Protéger les personnes affectées contre  
l'exploitation, les abus et le harcèlement  
sexuels (PEAHS)

---

Renforcer la résilience des communautés

---

Partage et renforcement des capacités

---

Assurer le bien-être du personnel

---

Travail en partenariat

---

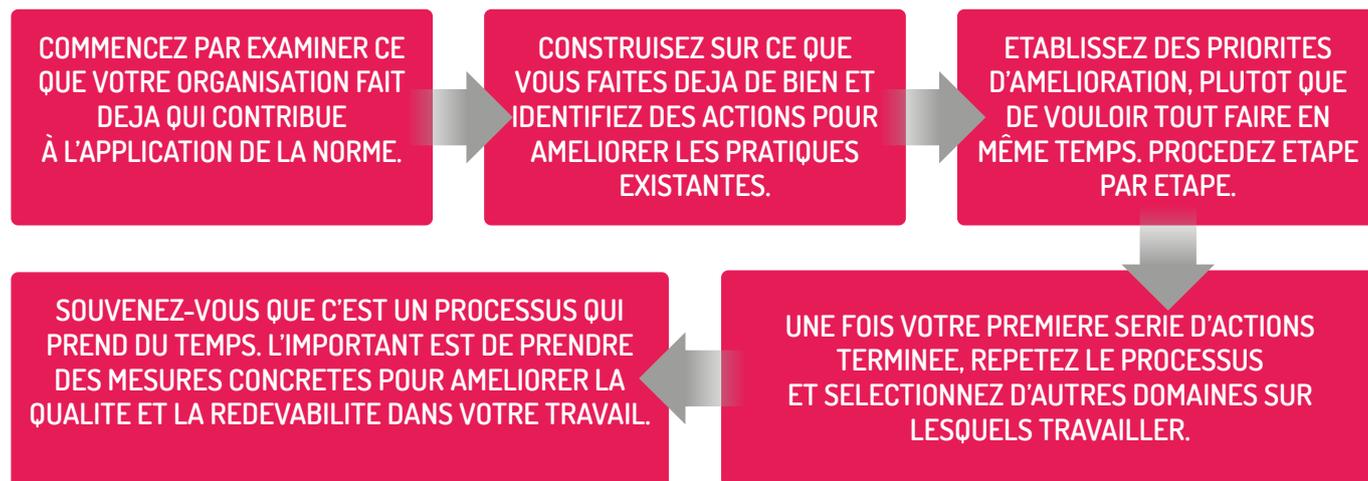
# COMMENT COMMENCER AVEC LA NORME CHS



## Commencer avec la norme CHS

Si vous débutez avec la norme CHS, vous vous demandez peut-être par où commencer et comment les autres organisations l'utilisent.

Voici des conseils que les organisations qui utilisent régulièrement la norme dans leur travail peuvent partager avec vous :



*“Commencez déjà par un élément qui soit pertinent pour votre organisation, comme par exemple, l'évaluation des besoins. Identifiez un indicateur sur lequel vous pouvez travailler et commencez par là.”*

**Tooba Siddiqi, Community World Service**

*“Demandez de l'aide à vos partenaires internationaux ; vous pouvez même l'exiger, surtout des partenaires déjà certifiés sur la base de la norme CHS. C'est notre travail.”*

**Mireille Flores Avila, Christian Aid**

*“N'ayez pas peur de vous lancer dans des essais d'application de la norme. Ce n'est pas grave si ça ne fonctionne pas tout de suite, c'est normal. En fin de compte, cela vous permettra d'apprendre et n'entravera pas votre travail”*

**Wiktorija Dudek, Homo Faber Association**

*“Allez-y petit-à-petit lorsque vous utilisez la norme CHS. Évaluez un engagement puis, lorsque vous constatez une amélioration, passez au suivant, et ainsi de suite.”*

**Samson Kariithi, Human Appeal**

*“Il faut savoir que l'intégration des engagements de la norme CHS prend du temps et va au-delà de la phase d'urgence.”*

**Kordian Kochanowicz, Danish Refugee Council**

*“Prenez du temps pour discuter avec vos collègues de ce que cela signifie pour vous dans la pratique. Ne regardez pas les ONG internationales, regardez de votre point de vue - regardez la qualité de votre réponse et ce que vous pensez être important”*

**Inge Leuwerink, Cordaid**

# ASSURER LA PARTICIPATION DES PERSONNES AFFECTÉES À LA PRISE DE DÉCISION





## Comment commencer ?

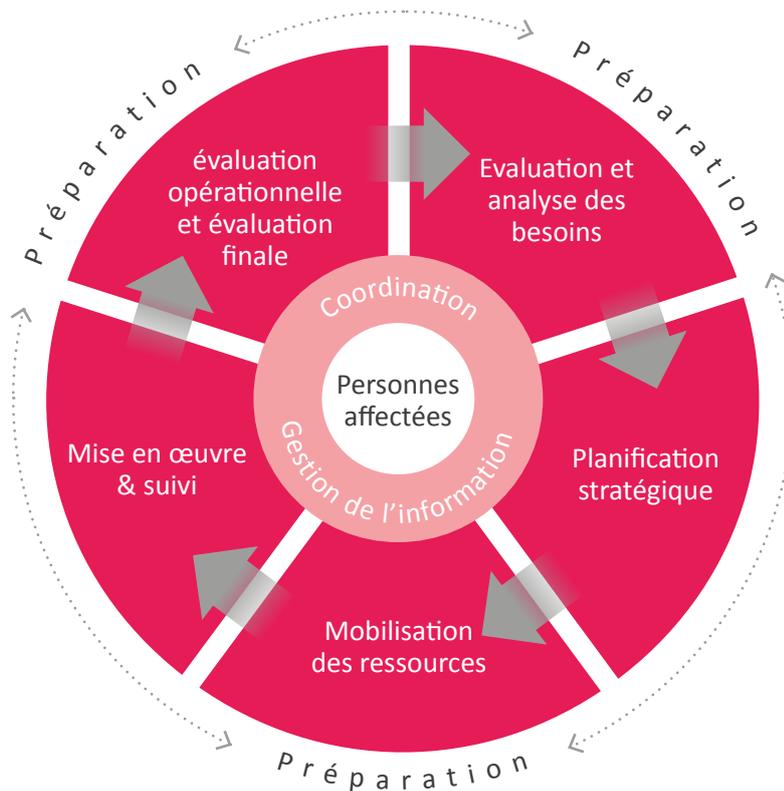
### La participation fait partie intégrante de la norme CHS. C'est un droit fondamental pour les personnes et les communautés de participer aux décisions qui affectent leur vie.

En outre, les personnes et les communautés affectées par les catastrophes doivent être impliquées dans la prise de décision pour que votre travail soit pertinent, opportun et efficace. Une participation réelle aidera votre organisation, vos programmes et vos projets à être mieux informés et plus redevables vis-à-vis des personnes que vous soutenez et avec lesquelles vous collaborez.

- 🌀 **Engagement précoce dans les situations d'urgence soudaines :** Dans les situations d'urgence, en particulier dans les premières phases d'une intervention, il se peut que vous ne puissiez consulter qu'un petit nombre de personnes affectées. Au fil du temps, davantage de personnes et de groupes auront la possibilité de participer à la prise de décision.
- 🌀 **L'implication de la communauté étape par étape :** Commencez par une représentation indirecte de la communauté. Il peut s'agir de consulter des représentants élus.
- 🌀 **Participation directe de la population affectée par la crise :** Continuez à élargir votre consultation pour y inclure la participation directe des populations affectées.
- 🌀 **Atténuez les risques liés à la participation :** Évaluez et atténuez les risques qui peuvent se présenter lors de la participation des personnes affectées. Par exemple, veillez à ce que les réunions se déroulent dans un lieu qui soit sûr pour toutes les personnes qui participent.
- 🌀 **Encouragez l'apprentissage et la collaboration continus :** Au fur et à mesure que le projet avance, partagez les apprentissages et discutez-en avec les communautés ; demandez-leur ce qu'elles aimeraient que vous fassiez différemment et discutez de la manière de renforcer leur rôle dans la prise de décision ou la gestion du projet. Cela peut se faire par la mise en place de comités locaux qui prennent progressivement plus de décisions.
- 🌀 **Prenez en compte la diversité et les handicaps dans la participation :** Veillez à ce que les personnes dans toute leur diversité, y compris les différences invisibles et les handicaps, soient incluses dans ces discussions.

## Quand dois-je commencer ?

La participation des personnes affectées par la crise doit commencer immédiatement et se poursuivre tout au long du cycle du projet, depuis l'évaluation des besoins jusqu'à la clôture du projet, en passant par sa conception, sa mise en œuvre et son suivi.





## Comment les organisations ont-elles impliqués dans leur réponse les personnes affectées à la prise de décision

### BUREAU DES NATIONS UNIES POUR LA COORDINATION DES AFFAIRES HUMANITAIRES

Organe des Nations Unies créé en 1991

Mandat global

Coordination de l'aide humanitaire

## Inviter des représentants des personnes affectées aux réunions

Le Groupe de travail sur la redevabilité envers les populations affectées dans le nord-ouest de la Syrie a invité, en collaboration avec un partenaire local, une femme de la population touchée par la crise, Fatima (nom fictif), à participer à une réunion de coordination de haut niveau.

Fatima vivait alors dans un camp de personnes déplacées, où elle occupait une position importante au sein de la communauté. La réunion s'est déroulée virtuellement et Fatima a eu l'occasion de s'adresser directement aux responsables de la réponse humanitaire. Elle leur a montré ses conditions de vie par le biais de la vidéoconférence et leur a expliqué les problèmes qu'elle rencontrait dans le camp. Par exemple, la tente fournie était transparente la nuit, Fatima n'avait aucune intimité. Après avoir indiqué les difficultés rencontrées, elle a également suggéré des solutions pour améliorer sa situation et celle des autres personnes dans le camp. Si les organisations et les structures de coordination de la réponse avaient déjà compris qu'il y avait des problèmes liés à l'approvisionnement des camps, le fait de voir directement comment une personne était affectée leur a permis de mieux comprendre l'immédiateté du problème et l'impact de leurs décisions sur la vie des personnes affectées par la crise. Après avoir entendu l'histoire de Fatima, un envoi de 4 000 tentes supplémentaires de qualité tout aussi inadéquate a été interrompu et des abris plus dignes ont été achetés.

Avant la réunion, une évaluation préalable de la participation de Fatima a été effectuée, en accordant une attention particulière aux risques potentiels auxquels elle pourrait être confrontée. Fatima a également été informée de ce qu'elle pouvait attendre de la réunion, des positions des différentes personnes et de la raison pour laquelle elle était invitée. Après avoir obtenu son consentement, une demande a été envoyée à la direction de la coordination humanitaire et à OCHA, concernant sa participation et en expliquant pourquoi elle était importante.

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

Dans les situations d'urgence, il est difficile de trouver le temps de consulter les personnes affectées.

Lorsque vos efforts se concentrent sur le fait de sauver des vies, le temps est précieux. Il y a de plus de multiples échéances. Pour rendre la participation plus facile, travaillez à la formation d'un comité local dès que possible, voir même avant que l'assistance arrive et que des propositions soient faites. Le comité peut alors être prêt à donner son avis et à participer à l'élaboration de la proposition, la mise en œuvre du projet ainsi qu'aux adaptations nécessaires.

## Ressources

| SUJET   | TITRE DE LA RES-SOURCE  | EDITEUR ET ANNEE                     | LANGUES   | LIEN  |
|---|---|--------------------------------------|---|---|
| <b>Redevabilité à l'égard des personnes affectées et protection</b>                   | Türkiye - Boîte à outils multilingue pour la Turquie et la - CLEAR Global                             | Clear Global, 2023                   | Plusieurs langues, dont l'anglais, l'arabe, le turc et le kurde | <a href="https://trello.com/b/POG7oSsr/turkiye-syria-multilingual-toolkit-clear-global">https://trello.com/b/POG7oSsr/turkiye-syria-multilingual-toolkit-clear-global</a>   |
| <b>Participation et engagement des personnes affectées par la crise</b>               | Norme de qualité et indicateurs pour l'engagement communautaire                                       | UNICEF, 2020                         | Anglais, Français   | <a href="https://www.unicef.org/mena/media/8401/file/19218_MinimumQuality-Report_v07_RC_002.pdf.pdf">https://www.unicef.org/mena/media/8401/file/19218_MinimumQuality-Report_v07_RC_002.pdf.pdf</a>   |
|   | Une introduction à la mobilisation de la communauté dans le cadre des activités EAH                   | Oxfam, 2019                          | Anglais, français   | <a href="https://policy-practice.oxfam.org/resources/an-introduction-to-community-engagement-in-wash-620611/">https://policy-practice.oxfam.org/resources/an-introduction-to-community-engagement-in-wash-620611/</a>   |
|   | Les neuf prescriptions de base pour une participation éthique et significative des enfants            | Save the Children, 2021              | Anglais, français, espagnol, arabe, portugais, albanais, serbe  | <a href="https://resourcecentre.savethechildren.net/document/nine-basic-requirements-meaningful-and-ethical-childrens-participation/">https://resourcecentre.savethechildren.net/document/nine-basic-requirements-meaningful-and-ethical-childrens-participation/</a> |
| <b>Participation et mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information</b> | Guide de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge sur l'engagement communautaire et la redevabilité (CEA) | Croix-Rouge et Croissant-Rouge, 2021 | Anglais, français, espagnol, arabe                              | <a href="https://www.ifrc.org/document/cea-guide">https://www.ifrc.org/document/cea-guide</a>   |

# FOURNIR DES INFORMATIONS AUX PERSONNES AFFECTEES





## Les personnes et les communautés affectées doivent avoir l'information nécessaire pour prendre de bonnes décisions.

Rendre l'information accessible vous permettra également de mieux rendre des comptes aux communautés et aux personnes affectées par une crise. Si celles-ci savent ce que vous vous êtes engagé à faire, elles seront mieux à même de vous demander de rendre des comptes. Les malentendus et les retards figurent parmi les risques créés par un manque de partage d'informations. En outre, une information insuffisante peut également déboucher sur des projets inappropriés, un gaspillage de ressources et favoriser des conséquences négatives pour les personnes et les communautés ainsi que pour la réputation de votre organisation.

*“L'information constitue une forme d'aide en soi, qui est vitale... Les personnes affectées par une catastrophe ont autant besoin d'informations que d'eau, de nourriture, de médicaments ou d'abris. L'information peut sauver des vies et éviter de gaspiller des moyens de subsistance et des ressources”*

**Rapport sur les catastrophes dans le monde de 2005 – Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge**

---

### Comment commencer ?

- 🔗 **Consultez la communauté sur ses préférences :**  
Demandez aux personnes affectées de quelles manières elles préfèrent recevoir les informations.
- 🔗 **Diffusez l'information de manière efficace :** Partager des informations précises, opportunes et faciles à comprendre. Pensez à inclure des informations concernant:
  - le type d'assistance fournie par votre organisation ;
  - qui peut bénéficier de l'aide ;
  - la manière dont le personnel et les bénévoles doivent se comporter envers les personnes affectées ; et
  - les mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information ainsi que les droits des personnes en matière de protection contre l'exploitation sexuelle, les abus et le harcèlement.

---

## Quand dois-je commencer ?

- 🌀 **Faites en sorte que les communications soient accessibles et inclusives** : Prenez en compte la disponibilité et l'accessibilité des différents moyens de communication, ainsi que les besoins d'informations spécifiques à différents groupes. Demandez aux personnes et aux communautés par quels moyens elles préfèrent recevoir les informations. Donnez les informations dans les langues parlées par la communauté et dans des formats et lieux accessibles. Il peut s'agir d'affiches dans les espaces publics, de la diffusion d'une vidéo dans une salle d'attente ou de la transmission d'informations à des points de rencontre existants ou par le biais de canaux d'information opérationnels.
- 🌀 **Favorisez la transparence** : Partagez les informations financières avec les communautés et donnez leur la possibilité de réagir sur le rapport coût-efficacité, et d'éventuels gaspillages ou fraudes, ainsi qu'en cas d'exploitation et d'abus.

Il est important de fournir des informations aux personnes affectées tout au long du cycle du projet. Il est particulièrement important de le faire lorsque le personnel et les bénévoles sont en contact direct avec la communauté, que ce soit lors des phases d'évaluation des besoins, de mise en œuvre, de suivi ou de clôture du projet.



## Comment les organisations ont-elles intégré le partage d'informations aux personnes affectées dans leur réponse ?

### PROFILE: COMMUNITY WORLD SERVICE ASIA

Organisation nationale à but non lucratif

Travaille au Pakistan et en Afghanistan

Orientation multisectorielle, y compris les situations d'urgence, la réduction des risques, l'égalité, l'inclusion et la participation, ainsi que la qualité et la redevabilité

Membre CHS Alliance

## Utilisation de bannières illustrées pour informer la communauté

Lors d'une situation d'urgence, Community World Service Asia (CWSA) prend différentes mesures pour partager des informations importantes. L'organisation veut s'assurer que les personnes affectées connaissent l'aide disponible, qui peut la recevoir et comment se plaindre si quelque chose ne va pas. Par exemple, lors des distributions, une banderole est installée au point de distribution, qui informe les gens du contenu des colis d'aide, ceci afin qu'ils puissent s'assurer d'avoir reçu les bons articles.

La bannière fournit également des informations à l'intention des personnes qui ne reçoivent pas de colis. Ainsi, si une personne n'a pas été sélectionnée et qu'elle estime cela injuste, elle sait qu'elle peut contacter l'organisation pour se plaindre. Cette action simple permet de fournir des informations précises et opportunes aux personnes affectées par la crise et faciles à comprendre par celles-ci.

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

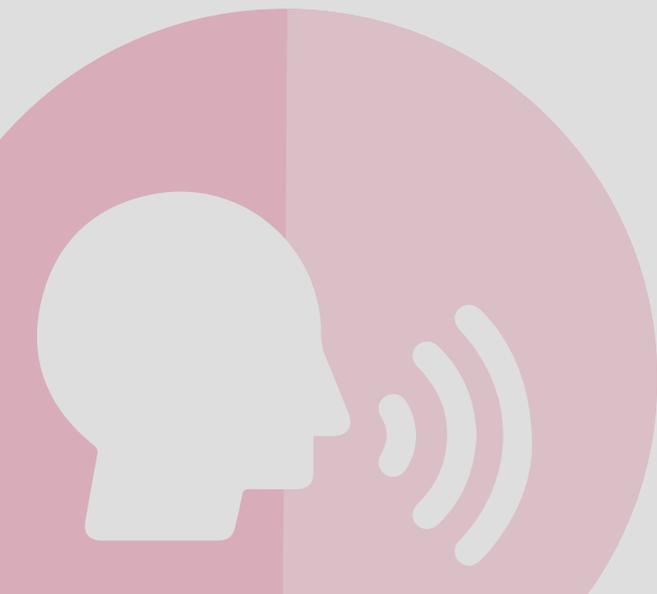
Les personnes affectées par les crises et les catastrophes ont souvent l'impression de ne pas avoir accès aux informations dont elles ont besoin. Cela s'explique en partie par le fait que les besoins en information évoluent au cours d'une situation d'urgence et qu'il vous faudra déployer des efforts constants pour fournir les bonnes informations au bon moment.

Inscrivez le partage d'informations à l'ordre du jour de vos réunions régulières afin de vous assurer que le personnel et les bénévoles ont accès aux informations les plus récentes et qu'ils peuvent discuter des moyens les plus adéquats pour communiquer avec les communautés.

## Ressources

| SUJET   | TITRE DE LA RES-SOURCE  | EDITEUR ET ANNEE   | LANGUES   | LIEN  |
|---|---|--|---|---|
| Fournir des informations et communiquer avec la population affectée | La communication est une aide   | Cours gratuit et disponible sur la plateforme d'apprentissage humanitaire Kaya | Anglais   | <a href="https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768">https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768</a>   |
|   | Outils d'introduction et conseils pour la communication en tant qu'aide   | Réseau CDAC, 2023  | Roumain, ukrainien, russe, polonais   | <a href="https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/tag/communication">https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/tag/communication</a>   |
|   | Approches collectives de la communication et de l'engagement communautaire dans l'action humanitaire : guide pratique pour les dirigeants et les intervenants | Réseau CDAC, 2019  | Arabe, anglais, français polonais, portugais, roumain, russe, espagnol, ukrainien | <a href="https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/how-to-guide-on-collective-communication-and-community-engagement-in-humanitarian-action">https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/how-to-guide-on-collective-communication-and-community-engagement-in-humanitarian-action</a> |

# MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES ET DE RETOUR D'INFORMATION





---

## Comment commencer ?

### Les mécanismes de gestion des plaintes\* et de retour d'information\* permettent aux personnes affectées par une crise de partager leur point de vue sur la qualité et la pertinence de votre assistance.

Disposer de mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information constitue un aspect essentiel de la redevabilité envers les personnes affectées. De cette façon, vous pouvez leur permettre de partager leur point de vue sur la qualité et la pertinence des activités de votre organisation et signaler tout problème ou préoccupation. Ces mécanismes vous aident à effectuer un suivi de votre travail, et vous permettent d'apprendre et d'améliorer ce que vous faites.

- ④ **Créez des systèmes de retour d'information appropriés** : les systèmes de traitement des plaintes et de retours d'information doivent être culturellement appropriés et en adéquation avec les capacités de votre organisation.
- ④ **Assurez-vous que les mécanismes soient accessibles et inclusifs** : il ne faut pas nécessairement un système vaste et complexe. Le plus important est d'avoir un système accessible, inclusif et réactif. Par exemple, vous pouvez :
  - Prévoir une boîte à suggestions - tenez compte toutefois du niveau d'alphabétisation et veillez à ce qu'elle soit placée dans un endroit auquel les gens peuvent accéder facilement, discrètement et en toute sécurité.
  - Planifier une discussion de groupe - assurez-vous que les différents groupes se sentent capables de participer.
  - Partager un numéro de téléphone ou de messagerie instantanée - vérifiez toutefois dans quelle mesure les différents groupes ont accès à la technologie.
- ④ **Informez les gens sur les mécanismes de retour d'information** : Informez les personnes et les communautés sur l'existence des mécanismes, sur la manière dont elles peuvent partager leurs retours d'information ou transmettre une plainte (voir la section "Fournir des informations aux personnes affectées" ci-dessus) et de ce qu'elles peuvent attendre de votre réponse à ces retours d'information et ces plaintes.

---

## Quand dois-je commencer ?

- ④ **Préparez le personnel et les bénévoles à gérer le retour d'information** : comment traiter les retours d'information et les plaintes, y compris en ce qui concerne l'exploitation, les abus ou le harcèlement sexuels (EAHS) (voir la section [PEAHS](#) ci-dessous). L'ensemble du personnel et des bénévoles doit être régulièrement formé à ce sujet.
- ④ **Assurez le suivi du mécanisme de gestion des plaintes et de retour d'information** : Assurez-vous que du personnel dédié à cette tâche, employé ou bénévole, vérifie régulièrement s'il y a des retours d'information ou des plaintes et y réponde de manière appropriée et en temps opportun. Assurez-vous que son rôle soit connu dans l'organisation.  
Veillez à conserver un enregistrement de chaque plainte et retour d'information, afin de pouvoir en faire le suivi et détecter des problèmes récurrents ou des schémas nécessitant un changement d'approche, tels qu'une révision de l'aide apportée.
- ④ **Apprenez en permanence** : Assurez-vous que l'information émanant des plaintes et des retours d'information soit utilisée de manière à en tirer des enseignements. L'information peut ainsi servir à modifier les activités ou concevoir de nouveaux projets en partenariat avec les personnes et les communautés affectées.

Planifiez et budgétisez les mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information durant les phases d'évaluation des besoins et de conception du projet. Le mécanisme sera particulièrement utilisé durant phases de mise en œuvre et de suivi du projet.

## Comment les organisations ont-elles intégré les mécanismes de réclamation et de retour d'information dans leur réponse ?

### Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes et de retour d'information

L'organisation AHF Al-Sham a mis en place trois canaux pour le retour d'information, les suggestions et les plaintes dans son centre de santé : une boîte à suggestions, une adresse électronique et un numéro WhatsApp. Elle s'est également assurée que son personnel et ses bénévoles comprenaient l'importance du retour d'information et de la gestion des plaintes et qu'ils étaient suffisamment sensibilisés pour accueillir des plaintes en personne.

La promotion des mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information s'est faite par :

- 🌀 Des séances de sensibilisation dans la salle d'attente de l'hôpital
- 🌀 Des séances de sensibilisation auprès des chefs de file de la communauté
- 🌀 Des visites auprès de la communauté
- 🌀 Distribution de brochures contenant des informations de contact, y compris courriel et WhatsApp, à partir de leurs ambulances.

Une politique de "portes ouvertes" accueillant toutes les plaintes et suggestions a été adoptée. Chaque plainte a été enregistrée et a fait l'objet de suivi par un responsable suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage (MEAL).

En parallèle, le responsable du projet était chargé de traiter et de résoudre chaque problème. Les réponses aux plaintes et suggestions devaient se faire en accord avec la classification des plaintes. En outre, les réponses à la personne ayant émis la plainte ou la suggestion se faisaient par le même canal initialement utilisé par la personne pour contacter l'organisation. Toutes les interactions étaient consignées dans un registre.

Au départ, les gens étaient réticents à se plaindre, pensant que cela ne changerait rien. Toutefois, l'organisation a appris qu'il était essentiel d'instaurer un climat de confiance pour encourager les gens à partager leurs préoccupations. Elle a gagné cette confiance en répondant rapidement et respectueusement aux plaintes. La communauté s'est sentie de plus en plus liée au projet, sachant que sa voix était entendue et qu'elle pouvait influencer le projet et amener des changements.

**PROFILE:  
AL-SHAM HUMANITARIAN  
FOUNDATION**

Organisation nationale à but  
non lucratif fondée en 2013

Travaille en Turquie et dans le  
nord-ouest de la Syrie

L'accent est mis sur la santé,  
la nutrition, la sécurité  
alimentaire, les articles non  
alimentaires et les abris.

Membre CHS Alliance

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

Au début, le personnel a craint que les mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information ne soient un moyen de les critiquer. Mais ils ont participé à des séances de sensibilisation sur la manière dont les informations pouvaient améliorer leur travail et ont constaté, au fil du temps que leur engagement à traiter les plaintes améliorerait considérablement la réputation de leur organisation ainsi que la pertinence, l'adéquation et l'impact de leur travail. Voici deux exemples :

- ❶ Certaines patientes se sentaient mal à l'aise lorsqu'elles étaient transportées dans des ambulances composées d'hommes. À la suite d'une suggestion, une équipe d'ambulances composée exclusivement d'infirmières a été mise en place pour répondre aux besoins des patientes.
- ❷ Une personne handicapée s'est plainte de ne pas pouvoir accéder aux ambulances. En réponse, des fonds ont été alloués pour apporter les modifications nécessaires et aujourd'hui, six des vingt véhicules sont adaptés aux personnes handicapées.

Les gens ne se sentent pas toujours capables de se plaindre d'une organisation ou d'une personne. Cela peut notamment être considéré comme culturellement inapproprié. Il peut y avoir des obstacles aux mécanismes de gestion des plaintes. Enfin, il peut y avoir des craintes de répercussions. C'est d'autant plus important de soigneusement réfléchir aux mécanismes que l'on crée et à la manière dont ils sont gérés.

Par exemple, dans un centre d'aide pour les femmes à Gaziantep, les femmes cuisinaient ensemble. Pendant qu'elles cuisinaient, elles partageaient souvent leurs sentiments sur les projets d'aide. Elles faisaient confiance à la cheffe de projet du centre et l'ont invitée à écouter le groupe. L'organisation savait que les gens utilisaient rarement les mécanismes formels de réclamation et a donc adapté son approche pour recueillir des informations de manière informelle, ce qui était plus adapté pour cette communauté.

Il se peut également que vous receviez des plaintes et des retours d'information dans des langues que votre organisation n'a pas la capacité de traiter. De nombreuses organisations mettent leur ressources en commun pour la mise en place de mécanismes collectifs. Une plainte peut ainsi être adressée à n'importe quelle organisation et, au sein du mécanisme collectif, des membres du personnel ou du conseil d'administration possédant un éventail plus large de compétences linguistiques ou d'autres connaissances peuvent veiller à ce que les plaintes et les retours d'information soient traités de manière appropriée et en temps utile.

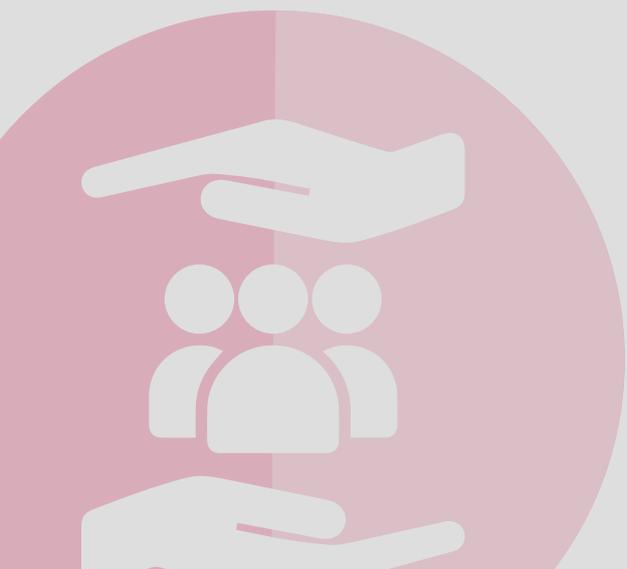
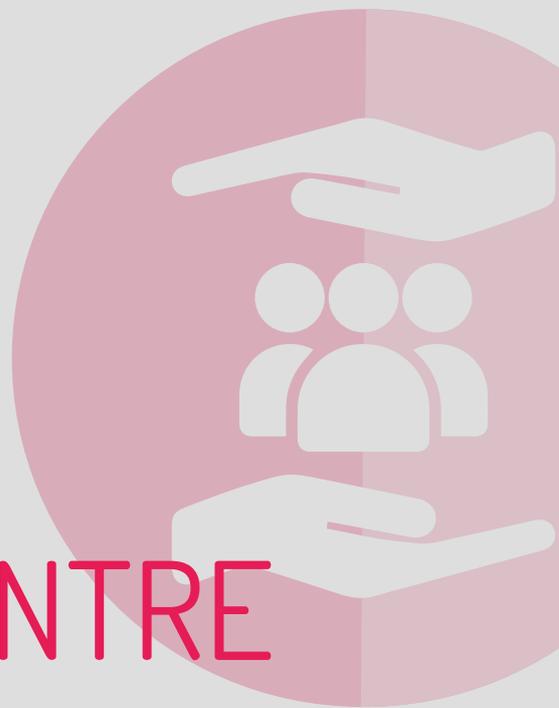
*“Je pense que les mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information peuvent servir de plateforme aux communautés pour partager des solutions et des suggestions, nous aidant ainsi à comprendre quels sont nos points forts et les domaines à améliorer.”*

**Membre du personnel d'une organisation internationale**

## Ressources

| SUJET  | TITRE DE LA RES-SOURCE   | EDITEUR ET ANNEE | LANGUES                              | LIEN  |
|--|--|------------------|--------------------------------------|---|
| Participation et mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information | Guide de l'engagement et de la responsabilité communautaires                         | IFRC, 2021       | Anglais, français, espagnol et arabe | <a href="https://www.ifrc.org/document/cea-guide">https://www.ifrc.org/document/cea-guide</a>   |
| Mécanismes de gestion des plaintes et de retour d'information                  | Boucler la boucle : Un retour d'information efficace dans les contextes humanitaires | ALNAP CDA, 2014  | Anglais                              | <a href="https://www.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts">https://www.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts</a> |
|  | Kit de démarrage pour le retour d'information  | IFRC, 2017       | Anglais                              | <a href="https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/feedback-starter-kit-tool-15">https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/feedback-starter-kit-tool-15</a>                                   |

PROTEGER LES  
PERSONNES  
AFFECTEES CONTRE  
L'EXPLOITATION,  
LES ABUS ET LE  
HARCELEMENT  
SEXUELS (PEAHS)





---

## Comment commencer ?

### Il est de la responsabilité de chacun de protéger les personnes contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels

Travailler dans des situations d'urgence humanitaire signifie avoir des interactions directes avec des adultes et des enfants en situation de vulnérabilité et/ou à risque.

Les urgences soudaines et autres crises modifient brusquement les dynamiques du pouvoir. Par exemple, les acteurs humanitaires ou individus et organisations impliqués dans la réponse ont accès à des biens et services qui les placent dans une position de pouvoir par rapport à des personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité et qui ont de multiples besoins. Les pratiques et lignes directrices de PEHS vous aident à protéger les personnes et à réduire le risque d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels.

- ④ **Informez et sensibilisez le public** : Travaillez à l'information et la sensibilisation des communautés et fournissez des informations sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels, ainsi que sur l'engagement de l'organisation en la matière et les comportements attendus du personnel et des bénévoles par rapport à la protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels : De quoi s'agit-il, quels sont leurs droits, comment signaler des cas et à quoi s'attendre après un signalement. Vous pouvez par exemple utiliser des affiches (voir les ressources ci-dessous) et des messages audio dans différentes langues de manière à diffuser efficacement vos messages.
- ④ **Faites en sorte que les éléments clé de PEHS soient intégré dans la réponse d'urgence** : Assurez-vous que les éléments suivants fassent partie de votre réponse :
  - un code de conduite qui indique clairement les pratiques et les comportements interdits (des modèles sont disponibles dans les ressources ci-dessous).
  - une vérification des antécédents des nouveaux membres du personnel et des bénévoles.
  - des voies de signalement utilisables par le personnel, les bénévoles et les communautés et des informations sur comment les utiliser (que le cas soit suspect ou avéré).
  - un système qui prévoit une gestion des plaintes/signalements rapide, équitable, appropriée et sûre ainsi que des étapes claires quant à la façon dont une enquête doit être menée.

---

## Quand dois-je commencer ?

- ④ **Participez aux réseaux couvrant la thématique PEAHS car ils constituent une source de soutien pour les organisations membres :** Rejoignez le réseau PEAHS de votre région pour bénéficier d'un soutien, de coordination et de la possibilité d'échanger des informations susceptibles de vous aider.
- ④ **Fournissez une formation de base aux travailleurs de première ligne :** Assurez-vous que tous les travailleurs de première ligne bénéficient d'une formation initiale en matière de PEAHS. Il est possible de commencer avec de courtes séances d'information dispensées lors de la première phase d'une situation d'urgence, pour que les éléments essentiels soient connus, puis de passer à des séances approfondies dès que possible (voir les ressources en matière de formation ci-dessous). Les sessions de formation et de sensibilisation doivent inclure:
  - la définition des notions de EAHS/PEAHS et ce qu'elles recouvrent en pratique avec des exemples concrets.
  - des explications claires sur le code de conduite et les comportements attendus (y compris : les obligations qu'ont le personnel et les bénévoles, ce qui est absolument interdit et les conséquences potentielles de tout acte).
  - Les voies de signalement en matière de PEAHS\*.

Les actions de prévention et de protection contre les abus, l'exploitation et le harcèlement sexuels sont menées tout au long de la réponse, depuis l'analyse des besoins, jusqu'à la mise en œuvre et le suivi.

La prévention est particulièrement importante pour le personnel et les bénévoles qui sont en contact direct avec les personnes et les communautés affectées par une crise.

## Comment les organisations ont-elles intégré PEAHS dans leur réponse ?

### PROFILE: EXPATRIATE MEDICAL ASSOCIATION

Organisation nationale à but non lucratif fondée en 2011

Travailler en Turquie et en Syrie

L'accent est mis sur la santé, la nutrition, la santé mentale et le soutien psychosocial, la protection et l'éducation.

## Créer des messages clairs en matière de PEAHS à toutes les occasions

L'Association médicale pour les expatriés syriens (Syrian Expatriate Medical Association - SEMA) a recruté de beaucoup d'employés pour répondre aux tremblements de terre de février 2023. Elle a estimé que ces nouveaux employés n'avaient pas reçu une formation suffisante en matière de protection des droits de l'homme et des libertés fondamentales. L'organisation a décidé de faire revenir du personnel plus expérimenté, qui connaissait bien les principes humanitaires et les obligations en matière de PEAHS. Elle a également fait appel à des équipes de volontaires sur le terrain et leur a fourni une formation en PEAHS. Cette approche a permis de garantir une meilleure réponse et de préparer l'organisation à d'éventuels déploiements futurs.

Aujourd'hui, avant toute prestation de service, l'équipe de SEMA prend le temps d'informer la communauté de ses droits. Elle veille à ce qu'elle sache que le service est gratuit et leur explique comment signaler toute exploitation ou abus. L'équipe veille également à ce qu'un système de signalement soit disponible et fonctionnel sur les sites de distribution.

SEMA fait également passer des vidéos de sensibilisation à la thématique PEAHS dans les salles d'accueil. En outre, ses équipes d'agents communautaires incluent également des messages en matière de PEAHS lors de visites dans les communautés, avec une intention particulière envers les personnes ayant des besoins spécifiques, telles que les personnes âgées et les personnes handicapées. SEMA utilise également les médias sociaux pour augmenter la portée de diffusion des messages importants en matière de PEAHS.

---

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

Il est essentiel que tant le personnel que les bénévoles sachent que :

1. Ils ne sont pas autorisés à avoir des relations sexuelles avec des membres d'une population ou d'une communauté touchée par une crise (même s'ils sont consentants), quelles que soient les circonstances.
2. Ils doivent signaler tous les cas ou suspicions de cas dont ils ont connaissance.

Il n'est pas toujours aisé de s'assurer que le personnel et les bénévoles soient suffisamment informés et aient une bonne compréhension des principes humanitaires, de leurs obligations, des règlements et des directives, ainsi que les comportements attendus et les systèmes en place dans votre organisation.

Cependant, ce sont des éléments cruciaux et il est de l'obligation de tout un chacun de prévenir l'abus de pouvoir et le non-respect du code de conduite. Il est donc important de saisir les occasions d'effectuer des actions de sensibilisation du personnel et des bénévoles en matière de PEAHS, avec des rappels réguliers, même s'il s'agit d'un projet relativement court.

Ainsi, lors de l'induction du personnel et des bénévoles, avant même qu'ils n'entrent en contact avec les personnes et communautés affectées, assurez-vous d'inclure des messages-clés en matière de PEAHS. Renforcez ces messages lors des réunions du personnel et placez des affiches dans les zones réservées au personnel. Les sms, ainsi que l'utilisation de l'espace de signatures à la fin des courriels, sont autant d'occasion de rappel de ces messages-clés.

## Ressources

| SUJET  | TITRE DE LA RES-SOURCE  | ÉDITEUR ET ANNÉE   | LANGUES   | LIEN  |
|--|---|--|---|---|
| <b>PEAHS ressources en matière de communication</b>  | PEAS en première ligne.<br>Ressources de communication richement illustrées, y compris ressources imprimables, audio et vidéos. | IASC, 2022   | Disponible en 22 langues différentes, dont le turc et l'arabe | <a href="https://psea.interagencystandingcommittee.org/psea-frontline-together-we-say-no?f%5B0%5D=language_frontend%3A1051">https://psea.interagencystandingcommittee.org/psea-frontline-together-we-say-no?f%5B0%5D=language_frontend%3A1051</a> |
|  | Taskforce PEAS<br>Affiches, vidéos, formations et messages à l'intention des adultes et des enfants                             | OCHA, 2023   | Anglais, turc et arabe  | <a href="https://response.reliefweb.int/turkiye/psea-tt-protection-sexual-exploitation-and-abuse-task-team">https://response.reliefweb.int/turkiye/psea-tt-protection-sexual-exploitation-and-abuse-task-team</a>                                 |
| <b>Formation PEAHS</b>   | Formation en ligne sur l'index PEAHS de la norme CHS  | CHS Alliance   | Anglais   | <a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/e-learning-understanding-and-using-the-chs-pseah-index/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/e-learning-understanding-and-using-the-chs-pseah-index/</a>                   |
| <b>Indicateurs et conformité PEAHS</b>   | Index PEAHS de la norme CHS   |  | Anglais, arabe, français, Swahili                             | <a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-index/</a>   |
| <b>Guide PEAHS</b>   | Manuel de référence rapide pour la mise en œuvre de l'approche PEAHS  |  | Arabe, anglais, français, japonais, Turc                      | <a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/</a>                                     |
| <b>Collecte et analyse des données PEAHS</b>   | Soutien et ressources linguistiques pour la réponse d'urgence au tremblement de terre en Turquie et en Syrie                    | Clear Global, 2023   | Plusieurs langues, dont l'arabe, le turc et le kurde          | <a href="https://clearglobal.org/turkey-syria-language-support/">https://clearglobal.org/turkey-syria-language-support/</a>   |
| <b>Modèles de politique PEAHS</b>  | Modèles de lignes directrices en matière de PSEASH  | Bond   | Anglais   | <a href="https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates/">https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates/</a>   |
| Le réseau PEAHS de votre région sera également en mesure de contribuer au renforcement de vos capacités. |   | Rejoignez le réseau PEAHS en Turquie : <a href="https://psea.interagencystandingcommittee.org/location/europe-caucasus-and-central-asia/turkiye">https://psea.interagencystandingcommittee.org/location/europe-caucasus-and-central-asia/turkiye</a> |   |   |

# RENFORCER LA RESILIENCE DES COMMUNAUTES





---

## Comment commencer ?

---

## Quand commencer ?

### Les communautés résilientes pourront se rétablir plus rapidement en cas catastrophe.

C'est pourquoi le soutien à la résilience des communautés est une part essentielle de l'effort humanitaire.

En soutenant les activités de résilience des communautés, vous contribuez à ce que les communautés soient mieux préparées et moins vulnérables.

- 🌀 **Renforcez les capacités locales en faveur de la résilience :** Appuyez-vous sur les capacités locales existantes et associez-vous avec les communautés pour contribuer à leur résilience aussi tôt que possible.
- 🌀 **Soutenez différents groupes locaux en faveur de leur résilience :** Découvrez ce que les groupes locaux font déjà pour devenir plus résilients, en veillant à prendre en compte la diversité des groupes existants, tels que les groupes de femmes, les associations de personnes âgées, les groupes de jeunes et les organisations en faveur des personnes handicapées. Proposez un soutien pour renforcer la résilience. Évitez de mettre en place des projets de résilience indépendants, qui ne sont pas viables à terme.
- 🌀 **Offrez un soutien stratégique pour une résilience durable :** Concevez des services et fournissez une assistance qui permettent de réduire l'impact de chocs futurs, tels que par exemple, les risques liés aux catastrophes naturelles.
- 🌀 **Collaborez avec les autorités et les organisations locales :** Établissez des partenariats qui renforcent la résilience, si possible avant même l'arrivée d'une situation de crise, et se poursuivent après la fin d'une situation d'urgence. Par exemple, travaillez avec les autorités locales, les organisations, associations et structures existantes dans les communautés et toute structure dédiée à la préparation aux catastrophes.

Commencez à identifier les capacités actuelles au cours de l'évaluation des besoins et de la phase de conception de projets, et faites-le en consultation et en partenariat avec la communauté. Écoutez la communauté et laissez-la décider du meilleur moment pour commencer à se concentrer sur la résilience. Enfin, travaillez ensemble à renforcer la résilience sur la base des priorités identifiées et des approches sélectionnées.

## Comment les organisations ont-elles intégré le renforcement de la résilience des communautés dans leur réponse ?

### PROFIL: YAKKUM EMERGENCY UNIT

Unité d'intervention en cas de catastrophe d'une organisation nationale à but non lucratif

Organisation fondée en 2001  
Travaille en Indonésie

Accent sur une réponse aux urgences et une réduction des risques de catastrophe inclusives

Auto-évaluation sur la base de la norme CHS en cours

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

### Élaboration de plans d'urgence et de routes d'évacuation en partenariat avec la communauté

L'Indonésie a subi une éruption volcanique en 2021. L'unité d'urgence de l'organisation YAKKUM (YEU) a d'abord mené des interventions d'urgence, puis a travaillé à l'amélioration de la résilience des communautés. Elle a ainsi dispensé une formation aux communautés locales sur la manière de réagir en cas d'urgence. La formation a porté sur les premiers secours, la manière d'évaluer ses propres capacités en tant que communauté, les procédures d'évacuation, l'utilisation de systèmes d'alerte précoce et la façon d'obtenir des informations auprès des autorités locales. La formation a eu lieu environ six mois après l'éruption.

De nombreuses personnes ont participé à la formation, notamment des fonctionnaires locaux, des équipes d'intervention d'urgence, des centres communautaires et le comité de gestion des catastrophes. YEU a veillé à ce que les personnes handicapées et les personnes âgées soient incluses. Pendant la formation, les différents protagonistes ont pu travailler ensemble à la création de plans d'urgence et de routes d'évacuation.

Des supports visuels, comme des affiches montrant les routes d'évacuation, ont permis aux gens de mieux comprendre les informations. Un an plus tard, lorsqu'une nouvelle éruption s'est produite, la communauté était mieux préparée. Les efforts déployés ont contribué à rendre la communauté plus forte et plus résistante face à de tels chocs.

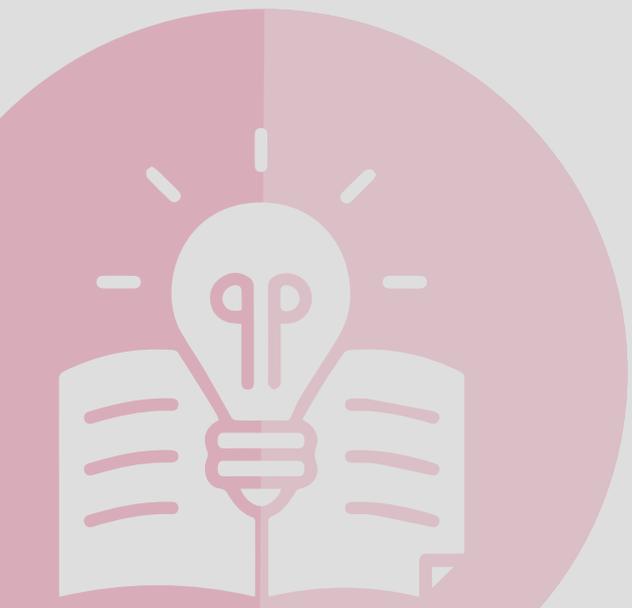
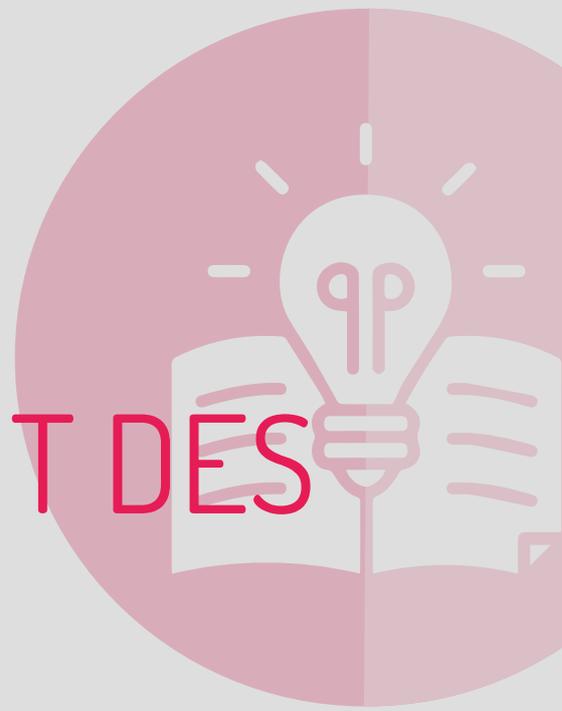
Il est parfois difficile de donner la priorité au renforcement de la résilience des communautés lorsqu'il y a déjà de nombreux besoins urgents et en concurrence, avec des implications vitales immédiates. Travaillez en collaboration avec les partenaires et les personnes affectées de manière à effectuer une hiérarchisation des priorités en matière d'activités de résilience, en fonction de ce qui aidera le mieux les communautés à se préparer à de futures situations d'urgence. Ces activités peuvent parfois être intégrées dans les structures existantes en matière d'engagement communautaire et de partenariat, ainsi que dans les projets et les services de proximité. Il est probable que les communautés prennent déjà des mesures pour renforcer leur résilience et il est donc essentiel de travailler avec elles.

---

## Ressources

| SUJET                       | TITRE DE LA RESSOURCE                    | EDITEUR ET ANNEE | LANGUES | LIEN  |
|-----------------------------|--|------------------|---------|---|
| Résilience de la communauté | Cadre pour la résilience des communautés | IFRC, 2018       | Anglais | <a href="https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-community-resilience">https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-community-resilience</a> |

# PARTAGE ET RENFORCEMENT DES CAPACITES\*





---

## Comment commencer ?

### Les acteurs humanitaires et les autres personnes engagées dans l'action humanitaire ont besoin des connaissances et compétences adéquates pour pouvoir faire leur travail de manière efficace.

Les organisations doivent soutenir le développement du personnel et des bénévoles et les aider à utiliser efficacement leurs connaissances et leurs compétences.

Lors d'une situation d'urgence soudaine, comme par exemple un tremblement de terre, une organisation peut avoir un besoin urgent d'augmenter ses capacités en ressources humaines. Mais il arrive souvent que parmi les nouveaux employés et bénévoles qui se joignent à l'organisation, nombreux sont relativement novices dans ce type de travail. Il est essentiel de les aider à acquérir rapidement les principes fondamentaux ainsi que les compétences et attitudes nécessaires afin qu'ils puissent être efficaces.

Votre organisation doit également rechercher des moyens de collaborer avec d'autres organisations afin de partager et de renforcer vos capacités respectives.

- 🌀 **Identifiez les capacités et les domaines nécessitant un soutien :** Travaillez avec les différents employés, bénévoles et équipes afin de comprendre quelles sont leurs capacités actuelles et ce qu'ils ont besoin d'apprendre pour bien faire leur travail. Vous pouvez commencer par demander : "Que doivent-ils savoir et faire pour être efficaces ?". Identifiez ensuite les domaines dans lesquels ils pourraient avoir besoin d'une formation ou d'un soutien ciblé.
- 🌀 **Envisagez différentes méthodes de formation :** Pensez aux différentes façons d'aider les individus et les équipes à répondre à leurs besoins en matière de formation, telles que la participation à une formation, l'accès à des formations en ligne, bénéficier d'un mentorat ou d'un soutien par les pairs de la part d'un collègue plus expérimenté, ou bénéficier d'une assistance technique de la part d'une organisation partenaire.
- 🌀 **Utilisez les plateformes et réseaux existants :** Renseignez-vous sur l'existence de groupes de travail au sein du système de coordination humanitaire, tels que ceux liés à la responsabilité envers les personnes affectées (AAP) ou à l'inclusion, et, parallèlement, sur l'existence d'autres plateformes et réseaux de coordination, tels que groupe de travail sur la violence basée sur le genre (GBV) ou réseau PEAHS, qui peuvent contribuer à renforcer les capacités du personnel et des volontaires

---

## Quand dois-je commencer ?

- ④ **Collaborez au renforcement et au partage des capacités** : Parlez à vos partenaires - locaux, nationaux et internationaux - pour comprendre leurs besoins en matière de renforcement des capacités et leur potentiel de partage des capacités. Voyez si votre organisation peut s'engager dans le partage des capacités. Par exemple, planifiez une distribution conjointe qui utilise les différents atouts de chaque équipe.
- ④ **Adoptez une approche d'apprentissage continu** : Réfléchissez à la meilleure façon d'organiser des activités de renforcement des capacités pour le personnel, les bénévoles et les partenaires. Il n'est pas nécessaire pour eux de tout apprendre avant de commencer. Il peut être plus efficace pour eux de réaliser de courtes activités d'apprentissage (formation, mentorat ou observation) de manière continue pendant la mise en œuvre d'un projet, afin qu'ils puissent appliquer ce qu'ils ont appris dans leur travail.

Vous devrez planifier et budgétiser le partage et le renforcement des capacités pendant les phases d'évaluation des besoins et de conception de la réponse. Les activités se concentreront principalement sur les phases de planification et de mise en œuvre. Il est important de toujours viser l'apprentissage et l'amélioration, en adaptant les approches au fur et à mesure que le personnel et les bénévoles continuent à développer leurs compétences et de l'évolution de la réponse.

## Comment les organisations ont-elles intégré le partage et le renforcement des capacités dans leur réponse ?

### PROFIL : SERVICE MONDIAL DE LA COMMUNAUTE EN ASIE

Organisation nationale à but non lucratif

Travaille au Pakistan et en Afghanistan

Orientation multisectorielle, y compris les situations d'urgence, la réduction des risques, l'égalité, l'inclusion et la participation, ainsi que la qualité et l'obligation de rendre compte

Membre CHS Alliance

## Renforcer les capacités du nouveau personnel et des volontaires en matière d'intervention d'urgence

En 2022, lors de sa réponse aux inondations au Pakistan, Community World Service Asia (CWSA) a dû recruter du personnel relativement nouveau dans les secteurs humanitaire et des réponses aux urgences. Les nouveaux membres du personnel avaient une compréhension limitée du secteur et des normes humanitaires, telles que la norme CHS. Le temps étant extrêmement limité, CWSA a dû se concentrer sur ce que le personnel devait apprendre en premier. L'organisation a simplifié l'information et l'a rendue plus pertinente par rapport à la situation sur le terrain afin qu'elle soit plus facile à comprendre. Les messages clés ont été répétés lors des réunions du personnel jusqu'à ce que tout un chacun soit familiarisé avec la norme CHS et les neuf engagements, et sache comment les appliquer dans son travail.

CWSA a également créé un petit guide à l'intention du personnel sur ce que fait l'organisation pour garantir la qualité et la redevabilité. Ce guide aborde des sujets importants tels que le suivi et l'évaluation, la protection et la participation communautaires. CWSA a remis ce guide au personnel avant sa formation d'induction, afin qu'il puisse le conserver comme référence et l'utiliser dans le cadre de son travail.

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

Le financement d'activités telles que la formation et le partage des capacités est souvent limité à un projet ou à un sujet spécifique et n'aide pas toujours le personnel à développer des compétences dont ils ont besoin. Le budget nécessaire doit être inclus immédiatement et expliqué lors des recherches de financement. En outre, vous pourriez être amené à réfléchir à d'autres moyens d'aider le personnel à répondre à ses besoins de formation, comme l'apprentissage entre pairs, le coaching sur le terrain ou demander le soutien de partenaires disposant d'expérience et de capacités spécifiques.

## Ressources

| SUJET                                 | TITRE DE LA RESSOURCE   | EDITEUR ET ANNEE | LANGUES | LIEN  |
|---------------------------------------|---|------------------|---------|---|
| Partage et renforcement des capacités | Note d'orientation sur le renforcement des capacités pour la localisation   | IASC, mai 2020   | Anglais | <a href="https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-05/Guidance%20note%20on%20capacity%20strengthening%20May%202020.pdf">https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-05/Guidance%20note%20on%20capacity%20strengthening%20May%202020.pdf</a> |
|                                       | Construire un cadre d'apprentissage et de développement organisationnel : Un guide pour les ONG                   | CHS Alliance     | Anglais | <a href="https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2019/07/L_and_D_Framework.pdf">https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2019/07/L_and_D_Framework.pdf</a>   |
|                                       | Care : Boîte à outils pour les urgences, chapitre 8 : "Renforcement des capacités dans les situations d'urgence". | Care             | Anglais | <a href="https://www.careemergencytoolkit.org/programme-support/8-capacity-building-in-emergencies">https://www.careemergencytoolkit.org/programme-support/8-capacity-building-in-emergencies</a>   |

# ASSURER LE BIEN-ETRE DU PERSONNEL





## Les travailleurs humanitaires et les personnes engagées dans l'action humanitaire doivent bénéficier d'un soutien adéquat et d'un traitement équitable pour leur permettre de fournir une aide de qualité.

Il n'est pas possible de travailler efficacement dans le cadre d'une intervention humanitaire sans un milieu de travail sain. C'est pourquoi les organisations doivent mettre en place des processus visant à protéger et à promouvoir le bien-être du personnel. Il est tout aussi important que les travailleurs engagés dans une intervention se soutiennent mutuellement en tant que collègues.

Si le personnel et les bénévoles ont été touchés par une catastrophe ou une crise, il est essentiel de reconnaître qu'ils peuvent avoir des besoins émotionnels et physiques supplémentaires pour gérer les traumatismes qu'ils ont eux-même subis et prévenir l'épuisement professionnel\*.

*“En fin de compte, si les gens ne sont pas bien traités - s'ils ne sont pas bien - ils ne peuvent pas bien servir”*

**CHS Care And Compassion: Être bien pour bien servir, 2019**

### Comment commencer ?

- ④ **Assurer un environnement sûr** : Créer un environnement qui permette au personnel et aux bénévoles d'exprimer des émotions telles que chagrin, tristesse ou douleur en toute sécurité.
- ④ **Permettre au personnel et aux bénévoles de pouvoir choisir le soutien qui est le plus approprié pour eux** : Les employés et les bénévoles souffrant de traumatisme ou d'épuisement professionnel doivent pouvoir rester maîtres des décisions qui affectent leur bien-être ; ils doivent pouvoir choisir le soutien dont ils ont besoin.
- ④ **Donner la priorité au devoir de diligence** : Formulez une politique claire en matière de devoir de diligence, qui comprenne des actions visant à promouvoir le bien-être mental et physique, et partagez la largement. Abordez régulièrement les questions liées au devoir de diligence et les solutions possibles avec les responsables.
- ④ **Garantir la PEAHS** : maintenir une tolérance zéro à l'égard de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels (voir le chapitre PEAHS ci-dessus pour plus d'informations).

## Quand dois-je commencer ?

## Comment les organisations ont-elles intégré le bien-être du personnel dans leur réponse ?

### PROFILE: NIRENGI ASSOCIATION

Organisation nationale à but non lucratif créée en 2015

Travaille en Turquie

Travaille dans les domaines de l'éducation, du soutien psychosocial, de l'aide humanitaire et de la protection

Membre CHS Alliance

- 🕒 **Montrer l'exemple:** Donnez l'exemple en prenant soin de vous, en discutant ouvertement de la santé mentale et en dénonçant les comportements inappropriés.
- 🕒 **Travaillez avec vos partenaires en faveur de la reconnaissance du bien-être du personnel :** Demandez à vos partenaires et donateurs de reconnaître le bien-être du personnel et de contribuer à son financement dans votre organisation. Par exemple, vous pourriez demander un financement pour un service de soutien à la santé mentale du personnel, dans le budget d'un projet.

Les actions visant à assurer le bien-être du personnel et des bénévoles doivent être intégrées dans votre structure organisationnelle. Cette démarche devrait être réalisée immédiatement après des événements générateurs de traumatisme, tels qu'une situation d'urgence soudaine. Elle est également importante lors de crises à plus long terme. Recherchez des possibilités de financement dès que possible, par exemple au cours de la phase de rédaction de la proposition d'un projet ou d'un programme.

## Mise en place d'un système de soutien par les pairs

De nombreux membres du personnel et partenaires de l'association Nirengi ont été touchés par les tremblements de terre de Kanramanmaraş en Turquie, en février 2023. Pour répondre à leurs besoins et soutenir le bien-être du personnel, Nirengi a mis en place un programme de soutien psychosocial (PSS) en deux volets, pour aider le personnel à se rétablir et pouvoir aider les autres. Tout d'abord, des séances de soutien psychosocial individuelles et collectives ont été organisées pour aider le personnel à faire face à ses propres traumatismes suite au tremblement de terre, ainsi qu'à la perte et au chagrin générés par ses conséquences, par le biais d'activités d'entraide. Deuxièmement, le personnel a reçu des informations sur les besoins des enfants et des adultes touchés par le tremblement de terre, notamment sur des sujets tels que la sensibilisation aux catastrophes, le soutien psychosocial, les premiers secours et la manière de parler aux enfants des pertes qu'ils ont subies.

Le personnel a également pu bénéficier d'une assistance juridique relative à la perte de biens auprès de l'équipe juridique de Nirengi. Il a également pu participer à des sessions d'introduction en matière de connaissances juridiques, afin d'acquérir des informations sur la perte de biens qu'ils ont pu ensuite partager avec leurs communautés.

Grâce à ces activités, Nirengi a mis en place un système de soutien par les pairs qui a renforcé la confiance entre les membres du personnel et les aidés à gérer leur propre situation tout en soutenant la communauté avec laquelle ils travaillent.

**PROFIL:  
SOUSSION ANONYME - LA  
PERSONNE QUI A PARTAGÉ  
CETTE HISTOIRE PRÉFÈRE  
RESTER ANONYME**

## Histoire 2 : « Aider les personnes qui aident »

La plupart des volontaires travaillant pour cette organisation sont des réfugiés syriens ou irakiens. Tous les volontaires suivent une formation approfondie et participent à une série d'activités. Comme ils ont également été touchés par une catastrophe, ils bénéficient des mêmes services que ceux qu'ils fournissent en tant que bénévoles. Le système est appelé « aider les personnes qui aident ». Cela signifie que, tout en soutenant les communautés en tant que volontaires, ils reçoivent également les mêmes services que ceux qu'ils fournissent.

D'une part, les volontaires reçoivent une formation et des compétences pratiques et, d'autre part, ils sont activement impliqués dans la fourniture de services, ce qui leur permet de soutenir efficacement leurs communautés. En outre, ils reçoivent une indemnité financière qui couvre le transport et les repas pour chaque jour où ils participent aux activités.

*“Après le tremblement de terre, bien que je travaille de ma voiture parce que j'ai perdu ma maison, je dois être capable de travailler le lendemain. Pourtant, les donateurs nous ont dit qu'ils ne pouvaient pas nous aider parce que le budget ne le permettait pas. Tout notre personnel est traumatisé, il travaille jour et nuit et n'a pas le temps de se reposer. Lorsque nous ajoutons une ligne budgétaire pour le soutien au personnel, ils nous disent d'annuler la ligne budgétaire”.*

**Kinda Al Hourani, Association médicale des expatriés syriens**

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

Il est difficile de trouver un équilibre entre le soutien au personnel ainsi qu'aux bénévoles et le soutien à la population affectée, particulièrement lors de la première phase de la réponse d'urgence.

Lorsque le financement pour le bien-être du personnel n'est pas disponible, il convient de rechercher des possibilités de soutien par les pairs ou alors de soutien interorganisationnel, par exemple auprès d'ONG locales et nationales. En raison de la difficulté d'obtenir un financement pour soutenir le bien-être du personnel, certaines organisations choisissent d'augmenter les salaires de leur personnel, plutôt que d'actions de soutien plus directes sur le bien-être. L'augmentation des salaires est ensuite répercutée dans les budgets pour les donateurs et les partenaires.

## Ressources

| SUJETS                 | TITRE DE LA RESSOURCE   | EDITEUR ET ANNEE   | LANGUES   | LIEN  |
|------------------------|---|--|---|---|
| Bien-être du personnel | Formation aux soins et au bien-être du personnel pour les responsables de terrain                                   | Cours gratuit en autoformation disponible sur la plateforme d'apprentissage humanitaire Kaya | Anglais, arabe  | <a href="https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1652">https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1652</a>   |
|                        | Bien diriger : Les perspectives des leaders de l'aide sur le bien-être du personnel et la culture organisationnelle | CHS Alliance, 2021   | Anglais   | <a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/leading-well-aid-leader-perspectives-on-staff-well-being-and-organisational-culture/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/leading-well-aid-leader-perspectives-on-staff-well-being-and-organisational-culture/</a> |
|                        | L'épuisement humanitaire<br><br>Vidéo   | Save the Children, 2017  | Options de traduction automatique disponibles sous forme de sous-titres codés | <a href="https://www.youtube.com/watch?v=UZFnSXPf7xl">https://www.youtube.com/watch?v=UZFnSXPf7xl</a>   |

# TRAVAIL EN PARTENARIAT





## Comment commencer ?

### La collaboration est essentielle à la réussite d'une intervention d'urgence.

La collaboration avec des partenaires permet d'apporter une réponse plus complète, mieux coordonnée et plus cohérente. Ces partenariats peuvent prendre différentes formes, comme des relations contractuelles ou un partage des décisions et des ressources.

Lorsque vous travaillez en partenariat, il est essentiel d'avoir des relations justes et équitables et que le pouvoir soit partagé. Ainsi, les deux parties peuvent bénéficier du partenariat, améliorer connaissances et capacités et obtenir une meilleure réponse sur les plans de la qualité et la redevabilité.

- ④ **Sélection de partenaires stratégiques** : Les partenariats doivent être complémentaires. Recherchez des partenaires qui renforcent votre travail, par exemple en raison de leur expertise, de leurs ressources ou de leur présence dans la zone touchée. Il peut s'agir d'entités gouvernementales, de groupes communautaires, d'ONG internationales, d'agences des Nations Unies ou autres.
- ④ **Solidifiez les engagements de collaboration** : Concluez des accords clairs ou des protocoles d'accord avec vos partenaires. Ceux-ci peuvent constituer un moyen important de se responsabiliser mutuellement et de réduire les déséquilibres de pouvoir. Les protocoles d'accord peuvent définir les rôles, les responsabilités et les attentes, y compris les règles de comportement (codes de conduite), ainsi que l'étendue des tâches, les dispositions financières, les mécanismes d'établissement de rapports et les protocoles de coordination et de communication.
- ④ **Une communication efficace** : Créez des canaux de communication efficaces pour le partage des informations. Il peut s'agir de réunions régulières, de forums de coordination et de plateformes de données partagées.
- ④ **Partage et renforcement mutuels des capacités** : Partagez et renforcez les capacités de chacun, que ce soit sur les plans techniques, contextuels, sous forme de conseils ou de soutien à la gestion de projet, afin que chacun devienne plus efficace (voir le chapitre sur le partage et le renforcement des capacités, ci-dessus).
- ④ **Encouragez une culture de l'apprentissage chez tous les partenaires** : Partagez les bonnes pratiques, les leçons apprises et les approches qui ont fonctionné, afin d'améliorer la réponse dans sa globalité et promouvoir l'innovation.

---

## Quand dois-je commencer ?

---

---

## Quelles expériences ont les ONG locales des partenariats équitables ?

### PROFIL: ASSOCIATION MÉDICALE DES EXPATRIÉS SYRIENS

Organisation nationale à but non lucratif fondée en 2011

Travaille en Turquie et dans le nord-ouest de la Syrie

Accens sur la santé, la nutrition, la SMSPS, la protection et l'éducation

🔗 **Rendez le partenariat redevable** : Faites en sorte que chaque partie rende des comptes sur tous les aspects du partenariat. Informez les communautés affectées par la crise et les parties prenantes des progrès accomplis, des difficultés rencontrées et des résultats obtenus.

La promotion de partenariats équitables commence dès le moment où vous entrez en contact avec des partenaires potentiels, et parfois même avant le premier contact. Cet engagement se poursuit tout au long du cycle de réponse et de programme et s'étend au-delà, devenant une partie intégrante de la culture de votre organisation pour les collaborations à long terme.

## Créer des partenariats flexibles et basés sur la confiance

L'Association médicales des expatriés syriens (en anglais : Syrian Expatriate Medical Association - SEMA) a fait l'expérience d'un partenariat équitable et mutuellement bénéfique avec une organisation partenaire internationale. La flexibilité du partenariat était très importante, tout comme la confiance. Par exemple, au milieu de la période de subvention, deux mois après le tremblement de terre de février 2023, SEMA a réalisé que les cliniques mobiles n'étaient plus nécessaires. Elle a demandé à l'organisation partenaire internationale si elle pouvait revoir certaines activités et réaffecter le budget restant pour permettre un soutien plus efficace et approprié. L'organisation partenaire internationale a accepté que SEMA procède aux changements nécessaires pour répondre aux besoins des personnes affectées par la crise. Les cliniques mobiles ont été supprimées et les fonds ont été réaffectés à de l'assistance en espèces.

Ce type d'adaptation repose souvent sur la confiance. Dans ce cas, la confiance a été encouragée par des réunions régulières, à savoir toutes les deux semaines. Les réunions entre les équipes se sont concentrées sur la résolution collective des problèmes, où SEMA a pu partager ouvertement les défis rencontrés, sans se sentir jugée par son organisation partenaire internationale. En outre, les représentants de l'organisation partenaire internationale connaissaient bien la zone d'opération, car ils s'étaient rendus à Gaziantep et en Syrie à plusieurs reprises et y avaient organisé des ateliers techniques.

---

## Quels sont les défis qui peuvent se présenter ?

---

La dynamique du pouvoir dans les partenariats n'est pas toujours propice à la justice et l'équité. Si vous constatez que votre partenaire utilise son pouvoir de manière inéquitable, il peut être difficile de lui demander de rendre des comptes, surtout s'il dispose de plus de ressources ou d'une forte présence dans le secteur humanitaire international. Il est important que vous utilisiez les outils à votre disposition, par exemple l'établissement d'un protocole d'accord, pour mettre en évidence tout déséquilibre et plaider en faveur de la transparence, de la responsabilité et d'un partenariat plus équitable.

---

## Ressources

| SUJET                  | TITRE DE LA RESSOURCE                  | EDITEUR ET ANNEE | LANGUES   | LIEN  |
|------------------------|--|------------------|---|---|
| Travail en partenariat | Partenariats dans l'action humanitaire | CDA, 2020        | Disponible en 14 langues, dont l'anglais et l'arabe | <a href="https://www.cdacollaborative.org/blog/partnerships-in-humanitarian-action/">https://www.cdacollaborative.org/blog/partnerships-in-humanitarian-action/</a> |

## Glossaire

**Redevabilité:** processus par lequel les organisations exercent leurs pouvoirs de façon responsable en prenant en considération les différentes parties prenantes et en leur rendant des comptes, à commencer par les personnes affectées par l'exercice de tels pouvoirs. (CHS p. 19)

**Redevabilité à l'égard des personnes affectées (AAP) :** il s'agit des engagements et des mécanismes que les organisations humanitaires et les organisations de la société civile doivent mettre en place pour répondre aux besoins des personnes affectées. Les agences ont mis en place des mécanismes pour s'assurer que les communautés sont impliquées de manière significative et continue dans les décisions qui ont un impact direct sur leur vie. (Manuel d'urgence du HCR)

**L'épuisement professionnel :** un syndrome résultant d'un stress chronique sur le lieu de travail qui n'a pas été géré avec succès. Il se caractérise par trois dimensions :

- un sentiment de perte d'énergie ou d'épuisement ;
- une plus grande distance mentale par rapport à son travail, ou des sentiments de négativisme ou de cynisme liés à son travail ; et
- une efficacité professionnelle réduite. (Organisation mondiale de la santé, 2019)

**Norme humanitaire de base sur la qualité et la responsabilité (CHS) :** elle définit neuf engagements que les organisations et les individus engagés dans la réponse humanitaire peuvent utiliser pour améliorer la qualité et l'efficacité de l'assistance qu'ils fournissent. (CHS, p. 2)

**Partage et renforcement des capacités :** comprend les efforts visant à utiliser et à améliorer les forces existantes du personnel et des bénévoles (de votre propre organisation et d'autres organisations).

**Plainte :** doléance spécifique émanant de toute personne affectée par l'action d'une organisation ou qui pense que cette organisation a manqué à l'un de ses engagements déclarés. (Guide et indicateurs de la Norme humanitaire fondamentale, p. 42)

**Devoir de protection :** obligation morale ou juridique d'assurer la santé et sécurité d'autrui qui implique le respect des normes minimales reconnues pour le bien-être des personnes affectées par les crises de même que le bien-être et la sécurité du personnel. (Guide et indicateurs de la Norme humanitaire fondamentale, p. 41)

**Mécanisme de retour d'information :** système formel établi et utilisé pour permettre aux destinataires de l'action humanitaire et dans certains cas, à d'autres populations affectées par la crise, de fournir des informations sur leur expérience avec une organisation humanitaire ou le système humanitaire en général. Ces informations sont utilisées à différentes fins, notamment pour améliorer certains éléments de la réponse humanitaire. Les retours d'information peuvent également se faire de manière informelle. (Guide et indicateurs de la CHS, p. 42)

**La participation :** "Permettre aux communautés de jouer un rôle actif dans les décisions qui auront un impact sur leur vie en établissant des lignes directrices et des pratiques claires en matière de participation et veiller à ce que les personnes les plus marginalisées et à risque soient représentées et aient de l'influence. IASC

**Protection contre l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel (PEAHS) :** un terme utilisé par ceux qui travaillent dans le secteur international de l'humanitaire et du développement pour désigner les mesures prises pour protéger les personnes contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuel, par leur propre personnel et le personnel associé, à l'encontre des communautés et des populations, ainsi que sur le lieu de travail (CHS PSEAH Implementation Quick Reference Handbook, 2021). Certaines organisations et certains donateurs désignent également la PEAHS par le terme "sauvegarde" (« safeguarding » en anglais).

**Parcours d'orientation** : les différents services de soutien et d'orientation mis à la disposition des victimes/survivants d'EAHS. (CHS PSEAH Implementation Quick Reference Handbook, 2021)

**Tolérance zéro** : Une politique ou une approche de tolérance zéro signifie que l'on s'efforce de prévenir tout comportement inapproprié et que l'on prend des mesures immédiates, y compris des mesures disciplinaires formelles, en cas de violation de la politique, même si la violation n'est pas suffisamment grave pour être considérée comme "illégale". (Adapté de <https://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/eeo/03-07mc.pdf>)

## Annexe 1 : Méthodologie

Ce guide pilote a été élaboré sur la base d'entretiens et de discussions avec des organisations travaillant dans des contextes d'intervention d'urgence et qui sont soit membres de CHS Alliance, soit familiarisées avec la norme CHS.

L'objectif initial était de recueillir des enseignements et des conseils pratiques susceptibles d'être utilisés pour soutenir la réponse à la catastrophe dévastatrice de Kahramanmaraş.

Les idées et les enseignements contenus dans ce projet pilote proviennent également d'organisations d'autres régions du monde, et en particulier d'organisations qui ont fait face à des urgences soudaines similaires et qui ont l'expérience d'une réorientation de leurs activités vers l'action humanitaire.

Au cours des entretiens, les personnes ont fait part de leur expérience en matière de respect d'un ou de plusieurs des neuf engagements de la norme CHS, ainsi que des cas où elles ont rencontré des difficultés importantes. Tous les entretiens étaient semi-structurés et se sont déroulés en anglais, en turc ou en arabe.

Les thèmes et les leçons ont été sélectionnés pour démontrer, en bref, comment les organisations peuvent soutenir et appliquer la norme CHS. Une fois le projet de guide pilote compilé, des consultations et une validation ont été entreprises avec des organisations et des parties prenantes à Gaziantep et Hatay, en Turquie, en août 2023. Cet exercice a permis aux consultants d'apprendre et d'adapter le guide pilote, en s'appuyant sur des entretiens et d'autres formes d'engagement avec 32 personnes de 13 organisations différentes - dont 10 organisations nationales.

Ce guide pilote a été produit relativement rapidement afin d'en assurer la disponibilité en temps voulu. Les versions ultérieures devraient fournir un ensemble plus complet de pratiques, en tenant compte des neuf engagements de la norme CHS et en consultant un plus grand nombre d'organisations.

L'organisation CHS Alliance est heureuse de recevoir vos commentaires sur le contenu ; veuillez envoyer un courriel à [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org) si vous avez des questions ou des suggestions sur le contenu à inclure dans les prochaines versions.

Vous trouverez ci-dessous un tableau des caractéristiques démographiques des personnes qui ont participé aux entretiens initiaux et à la collecte des données.

|  | Total |
|--|-------|
| Nombre total de personnes consultées                                       | 36    |
| Nombre de <b>femmes</b>  | 20    |
| Nombre d' <b>hommes</b>  | 16    |
| Personnes travaillant comme <b>capacité nationale</b>                      | 29    |
| Personnes travaillant comme <b>capacité internationale</b>                 | 7     |
| <b>Personnes vivant avec un handicap</b> ayant participé à la consultation | 1     |
| <b>Organisations nationales</b> impliquées dans la consultation            | 17    |
| <b>Organisations internationales</b> impliquées dans la consultation       | 6     |
| <b>Consultants</b> impliqués dans la consultation                          | 1     |