



# RAPPORT D'ÉTUDE



MAI 2023

## REVISION DU CHS

# RÉSULTATS DE LA PREMIERE PHASE DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES



© B. Dolo, consultation communautaire dans le village de Touna, région de Ségou, Mali (décembre 2022)



## Groupe URD

Fondé en 1993, le Groupe URD est un think-tank indépendant spécialisé dans l'analyse des pratiques et le développement de politiques pour le secteur humanitaire. Son expertise pluridisciplinaire, nourrie par des allers-retours permanents sur les terrains de crise et post-crise, lui permet d'appréhender le fonctionnement du secteur dans son ensemble. Attaché à l'échange de connaissances et à l'apprentissage collectif, il accompagne les acteurs de l'aide dans les processus d'amélioration de leurs interventions grâce à des évaluations, de la recherche, de la formation, mais aussi de l'appui stratégique et qualité. Le Groupe URD a développé le COMPAS Qualité et Redevabilité qui fournit des lignes directrices, des processus et des outils pour aider à mettre en œuvre le CHS dans les organisations et les programmes. L'analyse des données et la production de ce rapport ont été coordonnées par le Groupe URD.

## CHS ALLIANCE

L'Alliance CHS est une alliance mondiale de plus de 180 organisations humanitaires et de développement qui s'engagent à améliorer le fonctionnement de l'aide pour les populations. Elle aide les organisations à promouvoir et à appliquer la Norme CHS, en renforçant la redevabilité et en plaçant les personnes touchées par les crises au cœur de leur travail. Elle aide également les organisations à évaluer dans quelle mesure elles respectent les engagements de la Norme CHS, grâce au système de vérification CHS qui permet aux organisations d'évaluer et d'améliorer leurs performances au fil du temps. Les données et les enseignements tirés par les organisations vérifiées alimentent les efforts de plaidoyer en faveur d'une plus grande redevabilité dans l'ensemble du système de l'aide.

## SPHERE

Le réseau Sphère est une communauté mondiale qui rassemble des professionnels et leur donne les moyens d'améliorer la qualité et la responsabilité de l'aide humanitaire. Le manuel Sphère repose sur un ensemble de principes communs et de normes minimales universelles dans les domaines vitaux de l'action humanitaire. Il constitue un outil de référence essentiel pour les ONG nationales et internationales, les volontaires, les agences des Nations unies, les gouvernements, les bailleurs, le secteur privé et bien d'autres encore. Le secrétariat de Sphère héberge et gère le Partenariat pour les Standards Humanitaires (HSP), regroupant plusieurs initiatives de standards humanitaires couvrant un large éventail de secteurs et de thèmes de programmation. Toutes les normes du HSP reposent sur des bases communes, notamment la Charte humanitaire et la CHS.



# SOMMAIRE

<b>RESUME EXECUTIF</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>10</b>
<b>1. PROCESSUS DE REVISION DU CHS</b>	<b>11</b>
1.1 OBJECTIFS DE LA REVISION	11
1.2 PERIMETRE DE LA REVISION	11
1.3 CALENDRIER DE LA REVISION ET ETAPES CLES	11
1.4 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES	12
<b>2. CADRE MÉTHODOLOGIQUE DE LA PREMIERE PHASE DE CONSULTATION</b>	<b>13</b>
2.1 QUESTIONS CLES	13
2.2 SOURCES DES DONNÉES ET MÉTHODES DE COLLECTE DES DONNÉES	14
2.3 METHODOLOGIE POUR L'ANALYSE DES DONNEES ET LA PRESENTATION DES RESULTATS	15
2.4 LIMITES	16
<b>3. RESULTATS GENERAUX DE LA CONSULTATION</b>	<b>18</b>
3.1 IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES	18
3.2 PERCEPTION GÉNÉRALE DU CHS	20
3.3 UTILISATION DU CHS	21
3.4 COMMENTAIRES SUR LA STRUCTURE DU CHS	23
<b>4. RESULTATS DETAILLES PAR ENGAGEMENT</b>	<b>24</b>
4.1 ENGAGEMENT 1	24
4.2 ENGAGEMENT 2	26
4.3 ENGAGEMENT 3	28
4.4 ENGAGEMENT 4	29
4.5 ENGAGEMENT 5	30
4.6 ENGAGEMENT 6	31
4.7 ENGAGEMENT 7	32
4.8 ENGAGEMENT 8	34
4.9 ENGAGEMENT 9	35

<b>5. THEMATIQUES TRANSVERSALES</b>	<b>36</b>
5.1 ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE	36
5.2 LOCALISATION	36
5.3 PARTENARIATS	37
5.4 VOCABULAIRE NEXUS/DEVELOPPEMENT	38
5.5 DYNAMIQUES DES RELATIONS DE POUVOIR	39
5.6 IMPLICATION DES COMMUNAUTES	40
5.7 COHERENCE AVEC D'AUTRES NORMES	41
<b>CONCLUSION</b>	<b>43</b>

## ACRONYMES

ALNAP	Active Learning Network on Accountability and Performance
CHS	Core Humanitarian Standard (Norme humanitaire fondamentale)
C4C	Charter For Change
HAP	Humanitarian Accountability Partnership
IASC	Inter-Agency Standing Committee
INEE	Inter-agency Network for Education in Emergencies
ISO	International Standard Organisation
OCDE	Organisation pour la Coopération et le Développement Economique
ONG	Organisation non gouvernementale
ONGI	Organisation non gouvernementale internationale
ONGN	Organisation non gouvernementale nationale
PEAHS	Protection contre l'Exploitation, les Abus et le Harcèlement Sexuels
S&E	Suivi & Evaluation
SOHS	State of the Humanitarian System

# RESUME EXECUTIF

Depuis son lancement en 2014, la Norme humanitaire fondamentale (CHS) a été utilisée par des centaines d'organisations dans de nombreux contextes différents et est désormais reconnue comme l'une des principales normes du secteur de la solidarité internationale. Après sept années d'utilisation intensive, la Norme humanitaire fondamentale doit être mise à jour pour s'adapter à l'évolution du secteur et de son environnement général, en s'appuyant sur l'apprentissage des utilisateurs et les contributions des différentes parties prenantes concernées par la fourniture d'une aide humanitaire de qualité et redevable. Ce processus de révision a été lancé en 2022 par les trois co-auteurs de la Norme avec les objectifs suivants :

- Améliorer la clarté et l'objectif de la Norme en tant que cadre de qualité et de redevabilité ;
- Traiter les lacunes, doublons et problèmes importants sur la base des avis et commentaires des parties prenantes, et intégrer l'apprentissage et les bonnes pratiques émergentes dans le contenu de la Norme ;
- Sensibiliser les utilisateurs, les parties prenantes et les autres parties intéressées, y compris les personnes et les communautés vulnérables, à risque et affectées par une crise, et améliorer l'accessibilité et l'utilisation de la Norme.

La première phase de consultation a été organisée de mai à décembre 2022. Ce rapport présente les résultats de cette première étape du processus de révision. Une 2<sup>e</sup> phase de consultation aura lieu de mai à septembre 2023, l'objectif final étant de finaliser la Norme mise à jour en décembre 2023.

## **3 385 personnes de plus de 80 pays ont participé à la première phase de consultation.**

Le groupe le plus important de parties prenantes représentées dans cette consultation est celui des principaux utilisateurs du CHS (organisations d'aide et professionnels), avec environ 79 % du nombre total d'individus ayant participé au processus. Le deuxième groupe le plus important est celui des personnes et communautés vulnérables, à risque et affectées par une crise, qui représente au moins 16 % du nombre total d'individus. La troisième catégorie la plus représentée dans cette consultation est celle des autorités locales, 69 % étant originaires d'Asie, 22 % d'Afrique de l'Ouest, 8 % d'Amérique latine et 1 % d'Amérique du Nord.

## **Le soutien quasi-unanime du CHS de la part de ses utilisateurs actuels comme cadre pour l'amélioration de la qualité et de la redevabilité dans le secteur de l'aide.**

Une très grande majorité des commentaires reçus et consolidés considèrent que le contenu du CHS et plus particulièrement les 9 engagements décrivent bien ce que les gens veulent et attendent en termes de redevabilité, y compris les personnes en situation de crise et de vulnérabilité.

La première phase de consultation nous a permis de saisir la grande diversité d'utilisations du CHS pour soutenir une plus grande redevabilité envers les personnes en situation de crise et de vulnérabilité. Parmi ces utilisations, le CHS a été cité pour soutenir les stratégies et les politiques, la planification des programmes, le suivi, les évaluations, la prévention de l'exploitation sexuelle, des abus et du harcèlement, ainsi que pour soutenir les processus de diligence raisonnable.

Bien que largement favorables au CHS et à son contenu de base, les utilisateurs et autres contributeurs ont également exprimé des difficultés, des préoccupations, des opinions et des propositions visant à renforcer le CHS et à accroître sa pertinence et son utilisation. Les commentaires présentés dans ce rapport sont organisés par engagement et par thématiques transversales. Parmi les thématiques transversales les plus fréquemment mentionnées figurent l'environnement et le changement climatique,

la localisation, les partenariats, Nexus, les dynamiques de relations de pouvoir, l'implication des communautés et la cohérence globale avec d'autres normes du secteur. Les commentaires détaillés relatifs à ces thématiques sont présentés dans la section transversale du présent rapport. Chaque commentaire a été pondéré dans chaque chapitre afin de présenter une analyse équitable des commentaires reçus (voir le chapitre sur la méthodologie pour plus de détails).

---

**Engagement 1 : Les communautés et les populations affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.**

Ce qui doit être conservé	La satisfaction des besoins des populations est l'objectif central de toute action humanitaire ou de développement et doit être réaffirmé et renforcé dans la Norme.
Ce qui doit être mis à jour	Les divers besoins de chaque groupe ne peuvent être satisfaits que si le contexte est analysé et compris de façon approfondie par les parties prenantes, avec le soutien des acteurs locaux, afin de garantir que l'action est opportune et adaptée au contexte.

---

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

Ce qui doit être conservé	La rapidité est un élément essentiel pour répondre de manière appropriée aux besoins prioritaires des personnes dans tous les contextes (urgence, préparation, développement) à mesure qu'ils évoluent dans le temps, et pour renforcer le triple nexus (humanitaire, développement, consolidation de la paix).
Ce qui doit être mis à jour	La rapidité de l'action et la satisfaction des besoins doivent être fusionnées avec une place plus importante accordée aux acteurs locaux et à l'engagement communautaire afin de favoriser les réponses aux urgences, la préparation aux urgences et l'adaptation dirigées localement.

---

**Engagement 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.**

Ce qui doit être conservé	Les notions de résilience et de renforcement des capacités sont nécessaires pour garantir et améliorer la préparation des communautés et des acteurs locaux.
Ce qui doit être mis à jour	Les concepts de « ne pas nuire » et de résilience sont tous deux essentiels mais doivent être séparés en deux engagements différents et renforcés en accordant une place plus importante et une plus grande attention au <i>leadership</i> et aux capacités au niveau local.

---

**Engagement 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.**

Ce qui doit être conservé	Il est essentiel de reconnaître et d'affirmer clairement dans un engagement que les personnes affectées ont des droits et une voix dans les décisions liées aux projets, et il faut renforcer ce point.
---------------------------	---

Ce qui doit être mis à jour Renforcer davantage le rôle des communautés, personnes affectées et acteurs locaux en leur permettant de s'exprimer activement durant le processus et attendre des organisations qu'elles fassent preuve d'une redevabilité et d'une transparence mutuelles.

---

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

Ce qui doit être conservé Il est extrêmement important de disposer de processus clairs et efficaces pour recevoir et traiter les plaintes ; ces processus doivent être renforcés à tous les niveaux de la Norme et exigés pour chaque aspect ou phase des actions humanitaires ou de développement.

Ce qui doit être mis à jour Il est majoritairement suggéré de fusionner cet engagement avec l'Engagement 4, mais aussi d'accorder une plus grande attention aux mécanismes, approches et termes existants qui sont culturellement et contextuellement inappropriés, afin de mieux communiquer sur ces mécanismes auprès des communautés.

---

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

Ce qui doit être conservé Une assistance coordonnée et complémentaire est essentielle pour éviter les doublons, assurer une large participation de toutes les parties prenantes, respecter chaque mandat et partager des informations avec les partenaires afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les populations.

Ce qui doit être mis à jour Renforcer la coordination à chaque niveau d'un projet en intégrant les communautés et les acteurs locaux, en clarifiant les rôles et les responsabilités, et en planifiant, améliorant et ajustant conjointement les actions.

---

**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.**

Ce qui doit être conservé Les processus d'apprentissage doivent être renforcés dans le cadre de l'assurance qualité de l'assistance fournie et de la redevabilité envers les différents acteurs.

Ce qui doit être mis à jour L'amélioration des processus d'assistance et d'apprentissage doit tenir compte du retour d'informations, des connaissances, de l'expérience et des préoccupations au niveau local, et mettre en œuvre des mécanismes qualitatifs.

---

**Engagement 8 : Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin de la part d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.**

Ce qui doit être conservé Il est essentiel de disposer d'un personnel compétent et bien encadré pour répondre aux besoins et aux attentes des personnes affectées au niveau de l'aide fournie.

Ce qui doit être mis à jour Le personnel doit être responsabilisé, formé, considéré et écouté dès la

---

phase d'intégration, et sa sécurité et son bien-être doivent être assurés tout en promouvant une culture plus large de la redevabilité.

---

**Engagement 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.**

Ce qui doit être conservé S'attendre à une gestion efficace des ressources (financières, naturelles, etc.) grâce à des programmes bien conçus pour les personnes affectées est essentiel pour garantir une aide efficiente et éthique ainsi qu'une relation de confiance.

Ce qui doit être mis à jour Les questions de fraude et de corruption doivent être traitées avec fermeté à l'aide d'une meilleure transparence, d'une redevabilité mutuelle, d'audits et d'une communication visant à garantir la confiance et le respect entre les parties prenantes. L'environnement pourrait également être renforcé dans le cadre de cet engagement.

# INTRODUCTION

La Norme humanitaire fondamentale (CHS) a été créée en 2014, à la suite d'un vaste processus de consultation auquel ont participé des personnes et des communautés affectées par une crise, des travailleurs humanitaires et des experts, des organisations et des réseaux d'aide nationaux et internationaux, ainsi que des gouvernements. Le processus d'élaboration était conforme aux bonnes pratiques internationales en matière d'élaboration de normes, telles que définies par l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Il s'agissait notamment d'un processus ouvert, transparent et participatif avec les parties prenantes et les parties intéressées afin de parvenir à un consensus sur l'ensemble d'engagements et d'actions le plus pertinent, le plus efficace et le plus cohérent pour améliorer la qualité et la redevabilité envers les personnes en situation de vulnérabilité ou de crise.

Depuis son lancement en 2014, le CHS est devenu une référence clé du secteur de l'aide. Des centaines d'organisations utilisent le CHS pour guider et orienter leur travail, et il est de plus en plus évident qu'il a entraîné des améliorations pour les organisations qui l'appliquent systématiquement dans le cadre de leur travail<sup>1</sup>. Le CHS a également façonné et influencé les efforts mondiaux visant à renforcer et à améliorer la qualité et la redevabilité dans le secteur.

Conformément aux bonnes pratiques internationales, les normes doivent être régulièrement révisées pour s'adapter à un environnement changeant, en s'appuyant sur l'apprentissage et les nouveaux développements et innovations. Le CHS ne fait pas exception à la règle. Le contexte mondial a considérablement changé depuis la création de la Norme. L'urgence climatique, la pandémie de COVID-19, les préoccupations liées à la protection et la sauvegarde (*safeguarding*), ainsi que la prise de conscience croissante de l'inégalité des dynamiques de pouvoir dans le secteur de l'aide, tous ces éléments doivent être pris en compte dans le cadre du processus de révision afin de garantir que la norme est alignée sur les questions actuelles et les nouvelles évolutions.

L'environnement politique a également changé. Plusieurs initiatives importantes ont vu le jour, elles s'appuient sur les buts et objectifs du CHS et y contribuent. Il s'agit par exemple d'efforts visant à renforcer la sauvegarde et la protection contre l'exploitation et les abus sexuels dans le secteur de l'aide, à promouvoir une plus grande localisation et participation à la conception et à la mise en œuvre des programmes d'aide, et à mettre à jour les normes techniques et les orientations couvrant différents domaines de programmation.

Pour que le CHS atteigne son plein potentiel, les utilisateurs et les parties prenantes doivent faire le bilan des enseignements tirés au cours des sept dernières années, réaffirmer les engagements fondamentaux en matière de redevabilité envers les personnes et les communautés, et identifier et intégrer les changements nécessaires pour améliorer l'accessibilité et l'utilisation de la Norme. En conséquence, en mai 2022, les trois co-auteurs de la Norme - CHS Alliance, Sphere et le Groupe URD - ont lancé un processus de consultation de 18 mois pour mettre à jour et améliorer la Norme, dont la 1<sup>ère</sup> phase s'est achevée en décembre 2022. Le présent rapport met en avant les résultats de cette première phase du processus de révision.

---

<sup>1</sup> Voir par exemple : *Humanitarian Accountability Report, Compas Qualité, rapports de Ground Truth Solutions, SOHS...*

# 1. PROCESSUS DE REVISION DU CHS

## 1.1 OBJECTIFS DE LA REVISION

Le processus de révision du CHS ne vise pas à remplacer la Norme existante, mais à la mettre à jour et à l'améliorer. Il s'agit de s'appuyer sur ce qui fonctionne bien et d'adapter le contenu et la présentation existants afin d'intégrer les récentes évolutions et bonnes pratiques.

Les objectifs de ce processus de révision sont les suivants :

- Améliorer la clarté et l'objectif de la Norme en tant que cadre de qualité et de redevabilité ;
- Traiter les lacunes, doublons et problèmes importants sur la base des avis et commentaires des parties prenantes, et intégrer l'apprentissage et les bonnes pratiques émergentes dans le contenu de la Norme ;
- Sensibiliser les utilisateurs, les parties prenantes et les autres parties intéressées, y compris les personnes et les communautés vulnérables, à risque et affectées par une crise, et améliorer l'accessibilité et l'utilisation de la Norme.

Les résultats de la révision garantiront que la Norme continue à servir de norme mondiale de qualité et de redevabilité ancrée dans les réalités locales, pouvant être utilisée pour favoriser une meilleure qualité, des programmes et des organisations plus efficaces et plus redevables, et des relations plus équitables entre les personnes et les communautés vulnérables, les acteurs locaux, nationaux et internationaux.

## 1.2 PERIMETRE DE LA REVISION

Cette révision se concentre sur le texte actuel de la Norme humanitaire fondamentale afin d'identifier et de parvenir à un consensus sur les principaux changements nécessaires pour la renforcer et l'améliorer. Il s'agit notamment de réviser les éléments suivants :

- **Objectif** : réaffirmer sa pertinence et sa valeur en tant que cadre de redevabilité centré sur les populations ;
- **Contenu** : revoir l'organisation et le contenu du CHS (Engagements, Critères de qualité, Actions clés et Responsabilités organisationnelles) afin d'identifier les points à améliorer ;
- **Présentation et vocabulaire** : simplifier le vocabulaire, améliorer la clarté et l'accessibilité pour les différentes parties prenantes et les utilisateurs.

Dans le cadre du processus de consultation initial, les parties prenantes ont formulé de nombreux commentaires et propositions qui n'entrent pas dans le périmètre de la présente révision. Ces retours ont été enregistrés et serviront à élaborer des documents d'appui et d'orientations à un stade ultérieur, sur la base du contenu de la Norme actualisée.

## 1.3 CALENDRIER DE LA REVISION ET ETAPES CLES

**Mai - décembre 2022 : première phase de consultation**

Le processus de révision se déroule en plusieurs phases. La première phase du processus a consisté en une vaste consultation qui a duré 8 mois, de mai à décembre 2022. Cette consultation a permis à divers individus, organisations, réseaux et décideurs de partager leurs contributions et leurs points de vue sur le texte actuel de la Norme. Ce rapport présente les résultats de cette consultation.

### **Janvier - avril 2023 : 1<sup>e</sup> version de la norme actualisée**

Les résultats de la première phase de consultation serviront de base à la rédaction de la Norme actualisée, qui s'appuiera également sur les données et les commentaires recueillis depuis 2014 via divers canaux (par exemple, les processus d'auto-évaluation, de vérification et de certification du CHS). La première version de la Norme actualisée sera présentée au début du mois de mai 2023.

### **Mai - septembre 2023 : deuxième phase de consultation**

Une deuxième phase de consultation aura lieu de mai à septembre 2023 afin d'impliquer à nouveau les utilisateurs et les parties prenantes pour partager l'analyse des retours d'informations de la phase précédente, les changements proposés à la Norme et, par ce biais, contribuer à affiner la Norme. Cette deuxième phase permettra de recueillir systématiquement des commentaires sur la version 1 de la Norme actualisée afin d'évaluer le degré d'accord avec les changements proposés et d'identifier les questions qui nécessitent un examen plus approfondi. Comme lors de la 1<sup>ère</sup> phase de consultation, plusieurs outils et événements sont prévus pour permettre aux parties prenantes de différentes régions du monde de contribuer au processus. Il s'agit notamment d'études de cas pays, de consultations régionales, de webinaires, d'enquêtes, etc. De plus amples informations seront fournies sur le site Internet du CHS dès leur confirmation.

### **Octobre - décembre 2023 : version finale de la Norme actualisée**

Après la deuxième phase de consultation, les données collectées feront l'objet d'une nouvelle analyse, qui se concentrera cette fois sur le degré de consensus relatif à la première version de la Norme actualisée. Cette analyse contribuera à la préparation d'un rapport d'analyse qui alimentera la version finale. Ce document sera validé par le Groupe de gestion (Management Group) et le Comité de pilotage du CHS (Steering Committee)<sup>2</sup>.

### **Décembre 2023 : lancement de la version finale de la Norme actualisée**

## 1.4 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

Conformément aux lignes directrices d'ISO<sup>3</sup>, ce processus de révision s'est appuyé sur une large implication des parties prenantes, en essayant d'atteindre le plus grand nombre possible d'entre elles. Toutefois, conformément à l'objectif principal du CHS en tant que cadre de qualité et de redevabilité centré sur les populations, les avis et points de vue des personnes et communautés vulnérables, des acteurs locaux et nationaux et des utilisateurs actuels de la Norme seront privilégiés tout au long des différentes phases de consultation de ce processus.

Ce processus de révision est également une bonne occasion de faire connaître le CHS et de rechercher une plus grande cohérence et un meilleur alignement avec d'autres initiatives de redevabilité dans les secteurs de l'action humanitaire et du développement. Ce processus s'adressera donc à d'autres parties prenantes et à des utilisateurs potentiels qui ne connaissent pas la Norme pour discuter de sa version

<sup>2</sup> Voir la présentation de chaque entité à la page suivante : <https://corehumanitarianstandard.org/about-us>

<sup>3</sup> <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100440.pdf>

actuelle et déterminer comment une version actualisée peut soutenir les efforts globaux visant à améliorer les approches de la qualité et de la redevabilité centrées sur les populations.

La révision a permis d'identifier les groupes de parties prenantes clés suivants dans le processus :

- a. Les personnes et les communautés vulnérables, à risque et affectées par une crise ;
- b. Les organisations communautaires et les acteurs de la société civile locale ;
- c. Les organismes nationaux de coordination des secours d'urgence et de la protection civile ;
- d. Les organisations d'aide (nationales, internationales et réseaux) et les professionnels de l'aide ;
- e. Les organisations multilatérales et les organismes de coordination ;
- f. Les bailleurs de fonds gouvernementaux et les organismes de financement ;
- g. Les acteurs humanitaires non traditionnels, les acteurs du développement et d'autres initiatives de redevabilité au niveau mondial ;
- h. Les instituts et réseaux de recherche et d'apprentissage qui soutiennent le secteur humanitaire et le secteur du développement.

## 2. CADRE MÉTHODOLOGIQUE DE LA PREMIÈRE PHASE DE CONSULTATION

### 2.1 QUESTIONS CLES

La première phase de consultation s'est concentrée sur la collecte des contributions des utilisateurs et des parties prenantes au texte actuel de la Norme. Avant la collecte des données, plusieurs questions clés ont été définies par l'Équipe de révision et le Groupe de gestion du CHS pour servir de base à la méthodologie générale, à la conception des outils et à la mise en œuvre des activités de consultation.

Les questions clés étaient les suivantes :

- L'ensemble actuel d'Engagements décrit-il les éléments essentiels ou les plus importants de la qualité et de la redevabilité du point de vue de ce que les personnes affectées par une crise veulent et peuvent attendre des organisations qui visent à les soutenir ? Existe-t-il des lacunes et des doublons, ou des domaines à renforcer ? Quels sont-ils et comment procéder ?
- L'ensemble actuel d'Actions clés et de Responsabilités organisationnelles décrit-il les éléments essentiels ou les plus importants dont les organisations ont besoin pour respecter leurs engagements en matière de redevabilité ? Existe-t-il des lacunes et des doublons, ou des domaines à renforcer ? Quels sont-ils et comment procéder ?
- Existe-t-il d'autres questions transversales, lacunes, doublons ou bonnes pratiques avérées qui doivent être pris en compte dans le cadre de la révision ? Quels sont-ils et comment procéder ?

## 2.2 SOURCES DES DONNÉES ET MÉTHODES DE COLLECTE DES DONNÉES

Compte tenu de la diversité des utilisateurs et des parties prenantes du CHS, le processus a développé et utilisé divers moyens afin de garantir que toutes les catégories de parties prenantes ont la possibilité de s'impliquer dans le processus. Les procédures de collecte et d'analyse des données ont été conçues pour assurer le consentement éclairé des participants, la protection des données et la confidentialité, conformément aux politiques organisationnelles de CHS Alliance, de Sphere et du Groupe URD, ainsi qu'aux exigences de la RGPD.

### Collecte des données primaires

Vous trouverez ci-dessous la liste des outils qui ont été développés et fournis pour les consultations du premier tour :

- Une plateforme en ligne pour enregistrer des commentaires sur le texte du CHS ;
- Une enquête générale ouverte en ligne sur le CHS ciblant les organisations d'aide et les travailleurs humanitaires ;
- Des questions supplémentaires dans l'enquête d'auto-évaluation du CHS pour le personnel ciblant le personnel des organisations soumises à un exercice d'auto-évaluation du CHS<sup>4</sup> ;
- Des guides d'entretiens avec des personnes clés issues des communautés élaborés sur base des questions de l'exercice d'auto-évaluation du CHS ;
- Des lignes directrices pour l'organisation de groupes de discussions avec les communautés à l'usage des organisations ;
- Des formulaires de retour d'informations pour recueillir les avis des travailleurs humanitaires, des organisations et des partenaires ;
- Des webinaires et des événements ouverts pour recueillir les contributions des parties prenantes et des experts thématiques ;
- Des entretiens avec des informateurs clés tels que des experts de l'aide, des représentants des bailleurs de fonds et des autorités gouvernementales nationales.

En outre, l'Équipe de révision a accueilli et reçu d'autres réactions directes via d'autres canaux comme les courriels. Toutes les contributions reçues ont été enregistrées dans une base de données afin d'être traitées et intégrées dans l'analyse des données à un stade ultérieur.

### Collecte des données secondaires

Tout au long du processus de consultation, l'Équipe de révision a dressé une liste de sources secondaires pertinentes susceptibles de soutenir le processus (par exemple, *L'État du système humanitaire 2022* d'ALNAP<sup>5</sup>, *Humanitarian Accountability Report 2022* du CHS Alliance<sup>6</sup>, *Listening is not enough* de Ground Truth Solutions<sup>7</sup>, *Charter 4 Change*<sup>8</sup>, *Pledge for Change*<sup>9</sup>, *100 000 Perceptions of Risk*<sup>10</sup> du Global Network of Civil Society Organisations for Disaster Reduction...) Ces documents utiles ont été utilisés pendant les phases d'analyse des données et de rédaction pour veiller à ce que la Norme actualisée s'appuie sur les connaissances existantes. Ils ont également été utilisés pour trianguler et confirmer les tendances et les

<sup>4</sup> Contrairement à l'enquête générale, la participation à l'enquête visant le personnel est un échantillon ciblé du personnel, y compris le personnel local et international travaillant au siège et dans les programmes nationaux.

<sup>5</sup> ALNAP (2022), *L'État du système humanitaire*. ALNAP Study

<sup>6</sup> *Humanitarian Accountability Report*, CHS Alliance, Geneva (2022)

<sup>7</sup> Ground Truth Solutions, *Global analysis report, Listening is not enough*, November 2022

<sup>8</sup> *Charter for Change – Localisation of Humanitarian Aid* ([charter4change.org](http://charter4change.org))

<sup>9</sup> *Pledge for Change* ([pledgeforchange2030.org](http://pledgeforchange2030.org))

<sup>10</sup> *100,000 Perceptions of Risk, Views from the Frontline 2019, Global Recommendations Report*, Global Network of Civil Society Organisations for Disaster Reduction

conclusions tirées de l'analyse de la consultation des parties prenantes, et pour soutenir le processus de rédaction à l'aide d'une terminologie et de définitions adaptées. Ces sources pouvaient revêtir diverses formes telles que des rapports, études, articles, webinaires, podcasts...

## 2.3 METHODOLOGIE POUR L'ANALYSE DES DONNEES ET LA PRESENTATION DES RESULTATS

### 1<sup>e</sup> étape : codage des données

Un grand nombre de documents recueillant les points de vue d'individus et d'organisations ont été enregistrés et consignés dans le cadre de la première phase de consultation. Ils font preuve d'une grande variété : formulaires de retour d'informations, rapports, courriels, photos d'ateliers, captures d'écran d'événements en ligne, résultats de questionnaires...

La première étape de l'analyse des données a consisté à coder toutes les données, sur la base d'un système de codage prédéfini qui a été discuté et approuvé par l'Équipe de révision. Ce système était organisé autour de la structure et du texte actuels du CHS que les parties prenantes étaient invitées à commenter, et intégrait des thématiques transversales supplémentaires telles que le partenariat, l'environnement et le changement climatique, les dynamiques de relations de pouvoir, la diversité et l'inclusion... Le codage des données a permis d'identifier plus de **4 000 segments uniques**, qui correspondent à des extraits distincts de documents portant sur des sujets et des thématiques spécifiques.

### 2<sup>e</sup> étape : consolidation des constats clés

Une fois les segments codés individuellement, une deuxième étape a été nécessaire pour **regrouper et consolider les constats clés** sur la base des retours d'informations reçus. Pour procéder à cet exercice pour chaque thématique, les segments ont été traités une nouvelle fois et regroupés par groupes d'idées clés. Les commentaires sur chaque thématique ont ensuite été résumés afin de déterminer un nombre limité de constats clés susceptibles de faciliter *in fine* l'analyse de la consultation et d'alimenter le processus de rédaction de la Norme actualisée.

### 3<sup>e</sup> étape : pondération des constats clés

La méthodologie utilisée pour pondérer les constats clés part du principe que chaque segment ou retour d'informations a la même valeur, indépendamment des parties prenantes qui l'ont formulé ou du type de consultation au cours de laquelle il a été partagé.

Aux fins de cette analyse, un segment est considéré comme une occurrence unique dans un document, sans tenir compte du nombre d'individus ou d'organisations ayant partagé le même point de vue. Cependant, si un même élément est exprimé plusieurs fois dans un même document (c'est-à-dire qu'il a plusieurs occurrences), il est alors codé plusieurs fois, ce qui renforce son poids.

Par conséquent, la méthodologie de pondération des constats clés est basée sur la **récence d'une idée dans tous les segments codés sur un seul thème**. Cette récence a été exprimée en pourcentage du nombre total de segments codés pour un seul thème. Sur l'ensemble des thèmes, la valeur la plus élevée est de 49 % (ce qui signifie que près d'un segment sur deux exprime la même idée sur un thème spécifique) et la valeur la plus faible est de 1 % (seuls quelques segments expriment l'idée). Cette grande diversité de résultats montre que la plupart des commentaires ont été pris en compte et valorisés, garantissant ainsi la transparence du processus. Il est important de souligner que les constats

clés de ce rapport sont une présentation fidèle de ce qui a été entendu au cours de cette phase de consultation. Les segments contradictoires et complémentaires sont également représentés et valorisés, et ne représentent pas le point de vue des auteurs.

Sur la base de ces pourcentages, une échelle à quatre niveaux a été définie afin de pondérer chaque constat clé, comme indiqué ci-dessous :

- **Niveau 1** : la récurrence du constat clé était **très importante**
- **Niveau 2** : la récurrence du constat clé était **importante**
- **Niveau 3** : la récurrence du constat clé était **assez importante**
- **Niveau 4** : la récurrence du constat clé était **limitée**

Cette méthodologie a été appliquée de manière cohérente tout au long du rapport. En conséquence, les constats clés pour chaque Engagement et les thèmes transversaux sont présentés par ordre d'importance selon cette méthodologie de pondération.

Même si cette approche a des limites (voir la section ci-dessous), l'Équipe de révision a examiné les données et constaté que le nombre global et la pondération des segments étaient largement conformes à une analyse plus détaillée des données et cohérents pour tous les groupes de parties prenantes et toutes les régions. De ce fait, cette approche est considérée comme suffisamment solide pour guider et alimenter le processus de rédaction.

## 2.4 LIMITES

Comme dans tout processus de consultation globale, l'un des principaux défis consiste à s'assurer que les différents groupes de parties prenantes sont impliqués, qu'ils ont des opportunités équitables et accessibles pour participer et partager leurs commentaires, et que leurs points de vue sont représentés de manière juste et précise dans le processus d'analyse des données. Plusieurs canaux de retours d'informations ont donc été mis en place pour maximiser les possibilités de participation à la première phase de consultation. Cependant, certaines limites ont pu être identifiées :

- Certains outils développés, tels que les formulaires de retour d'informations individuels et organisationnels et la plateforme en ligne, **n'ont pas été utilisés dans la mesure prévue** sur la base des processus de révision des normes antérieures<sup>11</sup>. D'autres, comme l'enquête générale du CHS, n'ont pas été lancés en temps voulu en raison de retards de conception et d'un chevauchement potentiel avec d'autres questionnaires d'enquête du secteur, ce qui a pu limiter le nombre de réponses. Pour atténuer cela, les responsables de la révision et les co-auteurs de la Norme se sont impliqués directement auprès de diverses parties prenantes par le biais d'entretiens avec des informateurs clés afin de s'assurer que la plupart des catégories identifiées seraient représentées.
- **Les webinaires et les événements en ligne** ont été l'un des moyens les plus efficaces de recueillir les réactions et les contributions des parties prenantes, comme en témoigne le nombre

<sup>11</sup> Les récentes révisions de Sphere et des normes HSP associées laissent entendre que la plateforme en ligne et les formulaires de retour d'informations faciliteraient la collecte des commentaires des individus et des organisations, mais cela n'a pas été le cas pour la première phase de consultation.

élevé de participants (voir le chapitre 3.1 pour plus de détails). Toutefois, ce type d'événement rend difficile la collecte de certaines informations (par exemple, le genre, le type d'organisation, les postes, l'expérience dans le secteur des participants...) et l'évaluation efficace du niveau d'engagement des participants dans le processus. Pour atténuer ce dernier aspect, les participants n'ont été pris en compte que s'ils avaient assisté à au moins 10 % de la durée de l'événement.

- **Les informations de base n'ont pas été collectées** dans la plupart des événements en ligne, ce qui a rendu impossible une analyse statistique exhaustive pour toutes les parties prenantes impliquées dans le processus de consultation. Les chiffres mentionnés dans le présent document sont uniquement ceux qui ont pu être comptés et vérifiés. Dans certains cas, l'auteur a pu fournir des estimations sur la base des données disponibles, en mentionnant un point d'attention.
- La **période dédiée au retour d'informations** était de 8 mois (de mai à décembre 2022), ce qui a permis de recevoir un nombre important de contributions. Toutefois, il a fallu un certain temps pour que la plupart des parties prenantes s'impliquent réellement dans le processus, ce qui a entraîné la réception d'un grand nombre d'informations au cours des derniers mois du processus et a retardé la consolidation et l'analyse des données.
- Le **niveau d'engagement des parties prenantes** dépendait principalement de leur intérêt, de leur disponibilité et de leur volonté d'organiser des événements avec leurs équipes et leurs partenaires afin de collecter des données et d'alimenter le processus. Le résultat final a été très positif, de nombreuses organisations ayant pris l'initiative d'organiser de grands événements et de soutenir ainsi la consultation. Ce qui était initialement perçu comme un risque s'est avéré être une force qui confère à la consultation une plus grande légitimité.
- La plupart des **commentaires étaient assez génériques**, avec peu de suggestions spécifiques sur ce qui doit être amélioré ou modifié dans la Norme. Cela peut en partie s'expliquer par le fait que les questions de recherche étaient assez ouvertes pour cette première phase de consultation, mais on aurait pu s'attendre à un retour d'informations beaucoup plus détaillé sur la Norme, surtout si l'on considère qu'elle est utilisée depuis sept ans maintenant. Une autre explication pourrait être que la Norme elle-même couvre de nombreux sujets interdépendants liés à la qualité et à la redevabilité, et qu'elle s'adresse à un public général, contrairement aux normes techniques qui ciblent des spécialistes de différents domaines de programmation.
- Même s'il est limité, le risque existe que certaines personnes aient participé au processus de consultation via différents canaux. Étant donné que les informations personnelles n'ont souvent pas été collectées, il n'a pas été possible de recouper les listes de présence des différents événements. Il pourrait donc y avoir un **risque de double comptage**, mais il est très limité compte tenu de l'ampleur du processus, de la diversité des canaux utilisés et des participants.

Les enseignements tirés de cette première phase permettront d'améliorer la conception et la mise en œuvre des consultations des parties prenantes et de la collecte de données pour la seconde phase de consultation. Cela comprend la conception de l'enquête, les modèles de rapport et les méthodes de consultation. En outre, la collecte et l'analyse des données de la seconde phase chercheront à déterminer le niveau de consensus et d'accord sur un projet de norme actualisée, contrairement aux consultations plus ouvertes de la première phase. Cela devrait grandement faciliter la collecte et l'analyse des données, car le périmètre sera plus étroitement concentré sur l'évaluation du degré d'acceptation et de consensus relatif à toute proposition de modification de la Norme.

# 3. RESULTATS GENERAUX DE LA CONSULTATION

## 3.1 IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

Le processus de consultation a permis d'atteindre un grand nombre de parties prenantes grâce à différents canaux. Au total, au moins **3 385 personnes** ont eu l'occasion de s'engager dans ce processus et ont participé à au moins un événement. La ventilation des participants par catégorie de parties prenantes et par type de consultation est présentée ci-dessous. La liste détaillée des interactions avec les parties prenantes est présentée en annexe 1 du présent rapport.

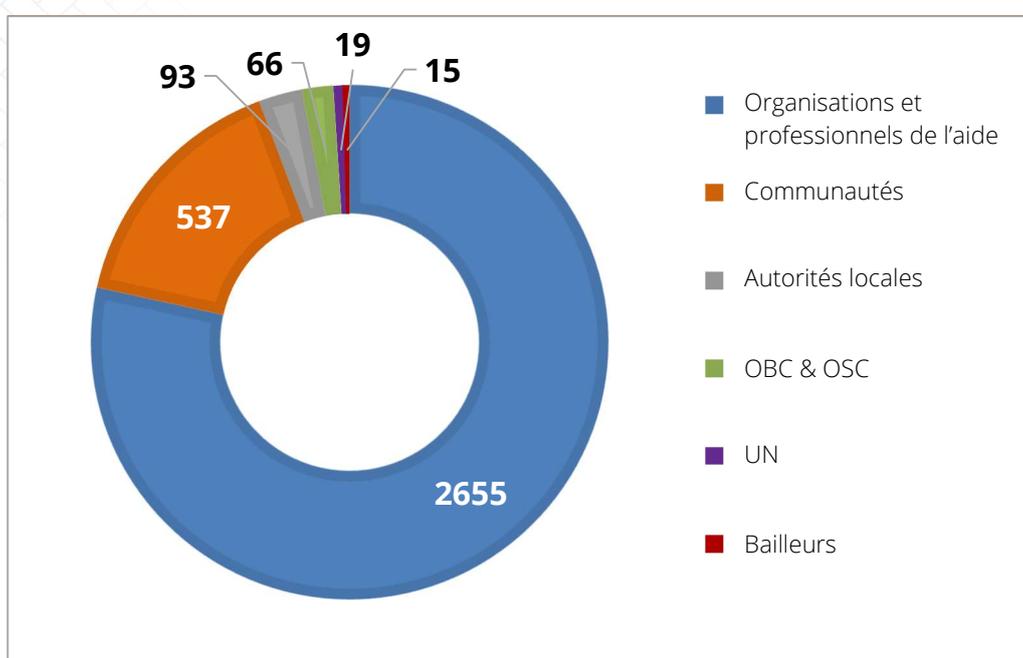


Schéma 1 – Nombre de participants par catégorie de parties prenantes

- Les **principaux utilisateurs du CHS** (organisations et professionnels de l'aide) ont été la catégorie de parties prenantes la plus représentée (N=2 665), essentiellement grâce aux enquêtes en ligne auprès du personnel qui ont permis d'atteindre un très grand nombre de répondants (47 % de cette catégorie de parties prenantes ont participé grâce à ce canal) ;
- **Les personnes et communautés vulnérables, à risque et affectées par une crise** représentent au moins 16 % du nombre total d'individus (N=537). Il convient de noter que certains professionnels de l'aide sont également d'anciens bénéficiaires de l'aide humanitaire et se considèrent comme faisant partie d'un groupe vulnérable ou marginalisé. Ces informations ont le plus souvent été recueillies dans le cadre de discussions de groupe et d'entretiens avec des informateurs clés ;
- La troisième catégorie la plus représentée dans la consultation est celle des **autorités locales** avec la répartition suivante selon les régions du monde : 69 % en Asie, 22 % en Afrique de l'Ouest, 8 % en Amérique latine et 1 % en Amérique du Nord ;

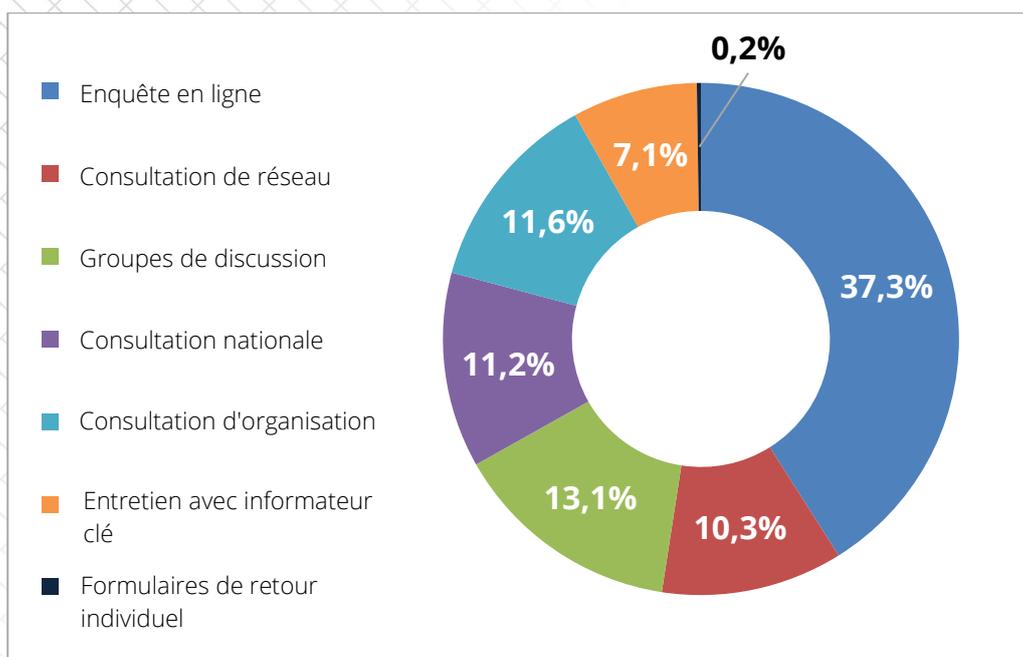


Schéma 1 - Proportion de participants atteints par type de consultation

- Comme expliqué dans le chapitre sur les limites, les formulaires de retour d'informations individuels n'ont pas été utilisés aussi largement que prévu et ne représentent que 0,2 % des contributions reçues (N=8). Cette catégorie correspond à des initiatives personnelles d'individus, principalement des professionnels de l'aide, basées sur un formulaire spécifique proposé sur le site Internet du CHS. D'autre part, il convient de noter que le formulaire de retour d'informations organisationnel a été beaucoup plus utilisé dans le cadre de consultations d'organisation.

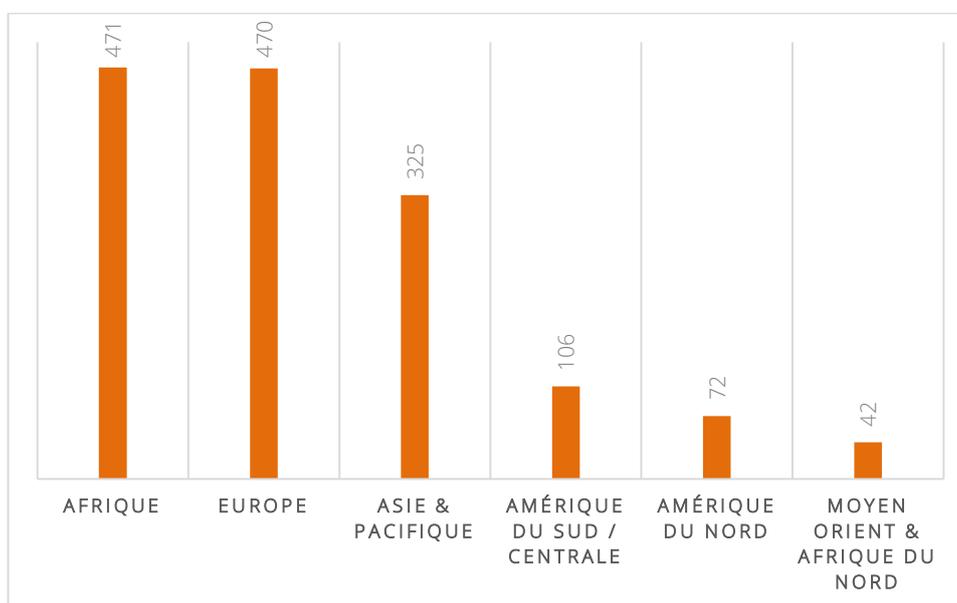


Schéma 2 - Participants par région (les données ne sont disponibles que pour 1 486 personnes, soit 44 % du nombre total de parties prenantes)

- Des informations sur la répartition géographique des parties prenantes sont disponibles pour 44 % du nombre total de parties prenantes. Certains événements (événements en ligne, enquêtes d'auto-évaluation du CHS pour le personnel et certaines consultations organisationnelles) n'ont pas enregistré d'informations détaillées sur les participants, ce qui rend difficile une analyse consolidée. Par conséquent, les informations fournies dans le graphique ci-dessus et dans cette

section sont une représentation partielle du total. Néanmoins, elles fournissent des tendances intéressantes sur la répartition géographique d'une grande partie des parties prenantes.

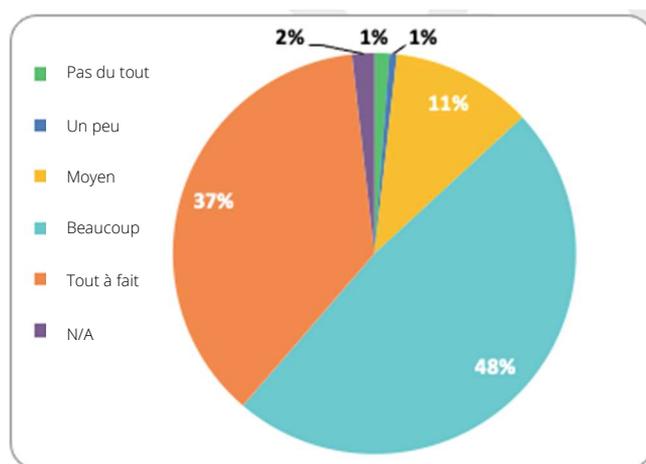
- Sur la base des données disponibles, il est possible d'affirmer que le processus de consultation a permis d'atteindre des parties prenantes dans **plus de 80 pays** à travers le monde, avec une large participation des parties prenantes en Afrique, en Europe et en Asie-Pacifique.

## 3.2 PERCEPTION GÉNÉRALE DU CHS

La première phase de consultation a démontré un soutien **quasi-unanime** au CHS en tant que cadre pour l'amélioration de la qualité et de la redevabilité dans le secteur de l'aide. À titre d'exemple, dans l'enquête générale<sup>12</sup>, en réponse aux questions sur la pertinence et l'utilité de la Norme, plus de 85 % des répondants (N=200) ont indiqué que les Engagements du CHS décrivent « fortement » ou « totalement » ce que les gens attendent des organisations qui cherchent à les aider.

Schéma 4 : Pertinence du CHS /

Q 14 : Dans quelle mesure le CHS décrit-il ce que les personnes affectées attendent des organisations d'aide ?<sup>13</sup>



Ces données sont similaires aux réponses recueillies auprès de plus de 1 000 membres du personnel ayant participé à l'enquête d'auto-évaluation pour le personnel (N=1009). Dans ce cas, plus de 70 % ont déclaré être « fortement » ou « absolument » d'accord avec les Engagements du CHS qui décrivent les attentes des personnes affectées à l'égard des organisations d'aide. En outre, environ 70 % ont également affirmé que les Actions clés et les Responsabilités organisationnelles du CHS décrivent les éléments les plus essentiels de la qualité et de la redevabilité.

Les commentaires détaillés recueillis par le biais d'autres méthodes de collecte de données, telles que les ateliers ou les réunions, ont également montré que le CHS bénéficiait d'un soutien important, des centaines de commentaires exprimant que le CHS est un cadre pertinent et utile pour guider des organisations et des programmes plus efficaces et plus redevables. Ces commentaires ont été formulés par tous les groupes de parties prenantes dans toutes les régions.

Ce qui ressort de ces données, c'est que les groupes de parties prenantes qui n'avaient pas connaissance du CHS, tels que les autorités gouvernementales, les acteurs locaux, et les personnes et communautés en situation de vulnérabilité ou de crise, ont également **fortement soutenu** le concept d'une norme commune de redevabilité et ont jugé pertinents les Engagements du CHS.

<sup>12</sup> L'enquête générale est une enquête ouverte en ligne lancée par CHS Alliance qui cible les organisations d'aide et les travailleurs humanitaires.

<sup>13</sup> Source : CHS Revision General Survey

### 3.3 UTILISATION DU CHS

Lors de la première phase de consultation, il a également été demandé aux organisations d'indiquer comment elles utilisaient le CHS en leur sein. Les réponses montrent que les organisations qui utilisent le CHS se servent de la Norme de diverses manières pour renforcer la redevabilité envers les personnes en situation de vulnérabilité ou de crise.

En ce qui concerne l'enquête générale, près de la moitié des personnes interrogées ont déclaré que leur organisation utilisait le CHS dans le cadre de ses stratégies et politiques internes (48 %), avec des chiffres similaires pour la planification des programmes (48 %), le suivi (45 %) et les évaluations (43 %). La prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels (PEAHS) (41 %) et le soutien au renforcement des capacités organisationnelles (44 %) et à l'apprentissage organisationnel (40 %) ont également été cités comme des utilisations importantes du CHS. Il est intéressant de noter que seulement 30 % des répondants ont indiqué que le CHS était utilisé dans des processus de « due diligence » et de conformité. Ces chiffres sont similaires à ceux d'autres exercices réalisés dans le cadre de la première phase de consultation et à d'autres données telles que l'exercice d'auto-évaluation du CHS ou les audits de validation externes<sup>14</sup>.

Ces données suggèrent que le CHS jouit d'un haut degré d'acceptation et de légitimité dans le secteur et joue un rôle important en tant que cadre normatif pour les acteurs de l'aide. Comme indiqué ci-dessus, les parties prenantes qui ne connaissaient pas – telles que les communautés ou certaines organisations locales rencontrées sur le terrain - ou utilisaient le CHS ont systématiquement indiqué qu'il s'agissait d'un cadre utile et pertinent pour améliorer la redevabilité. Cela semble confirmer que le CHS répond largement à ses objectifs initiaux de soutien à l'apprentissage et à l'amélioration continue dans différents processus organisationnels et de gestion.

Tableau 1 : Utilisation du CHS / Q 13 : Comment vous ou votre organisation utilisez-vous le CHS ?<sup>15</sup>

Comment vous ou votre organisation utilisez le CHS ou y faites-vous référence ?	%	Réponses
Ne sait pas / non applicable / n'utilise pas le CHS	9.59 %	21
Dans le cadre de notre stratégie/politique	47.95 %	105
Planification du programme	46.12 %	101
Suivi du programme	45.66 %	100
Évaluations du programme et de l'organisation	42.92 %	94
Assurance qualité interne	38.36 %	84
Renforcement des capacités organisationnelles	43.84 %	96
Apprentissage organisationnel	40.18 %	88
Plaidoyer externe	22.83 %	50
Collecte de fonds	21.46 %	47
Conformité externe / processus de diligence raisonnable	29.22 %	64
Gestion des risques	29.22 %	64

<sup>14</sup> Voir par exemple : *Humanitarian Accountability Report 2022* ou l'analyse des données de vérification externe réalisée par HQAI (disponible à l'adresse [www.hqai.org](http://www.hqai.org)).

<sup>15</sup> Source : *CHS Revision General Survey*

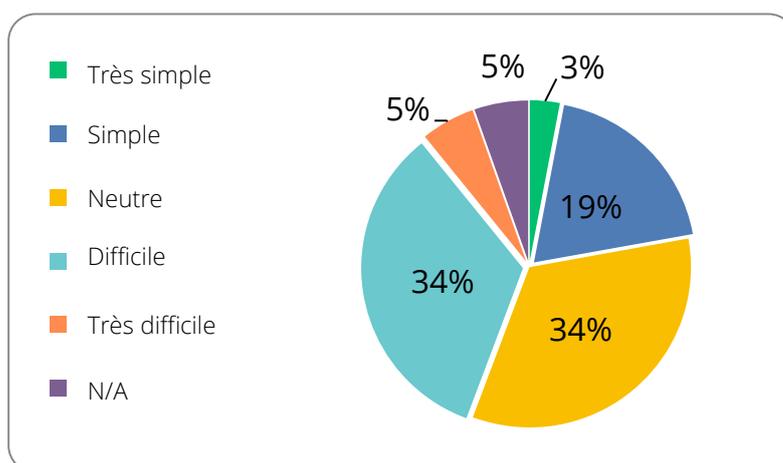
Prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels	39.73 %	87
Toutes les réponses précédentes	16.89%	37
Autres (veuillez préciser)	14.61%	32

Toutefois, près de 40 % des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête générale (N=143) ont déclaré qu'il était « difficile » ou « très difficile » d'appliquer le CHS dans leurs programmes et organisations.

Schéma 5 : Mise en œuvre /

Q. 19 Dans quelle mesure est-il difficile de mettre en pratique les neuf Engagements dans vos programmes ou votre organisation ?<sup>16</sup>

Source : Enquête générale de révision du CHS



De nombreux commentaires des parties prenantes portaient sur l'utilisation de la Norme et concernaient l'accessibilité du vocabulaire utilisé, le nombre élevé et les doublons de nombreuses Actions clés et Responsabilités organisationnelles, ainsi que la nécessité d'améliorer la communication, les outils de formation et de mise en œuvre et le soutien adaptés à des parties prenantes spécifiques, telles que celles qui travaillent dans le cadre de partenariats. D'autres ont mentionné la nécessité pour les bailleurs de fonds de reconnaître et de soutenir la mise en œuvre du CHS, en particulier pour les acteurs nationaux et locaux.

En ce qui concerne la question de la clarté et du vocabulaire, soulevée par environ 174 parties prenantes, il a également été fréquemment indiqué que le CHS devrait être traduit dans les langues locales et adapté au contexte, avec des guides visuels, des mots-clés, des exemples et des conseils à utiliser issus d'un large éventail d'organisations et d'acteurs. Il a également été suggéré à plusieurs reprises de simplifier le vocabulaire et le jargon technique de la CHS, et d'aller au-delà de l'utilisation d'expressions du secteur humanitaire. En outre, il est attendu que la Norme donne une voix plus active aux communautés et assure une bonne cohérence entre la langue et le vocabulaire utilisés.

**« S'il est bon de simplifier le vocabulaire et d'assurer un meilleur accès, etc., la question fondamentale consistant à savoir si le CHS est pertinent pour les populations demeure. La pertinence du CHS pour les agences est une bonne chose, mais elle ne devrait pas être la priorité » (ONGI)**

Enfin, il est important de noter que de nombreuses parties prenantes ont indiqué que les options actuelles de vérification et de certification externe utilisées par certaines organisations pourraient être plus ouvertes, plus souples, plus abordables et plus accessibles aux organisations qui souhaitent participer à ces exercices. Bien que la Norme soit ouverte et volontaire, il semble important de prendre en compte les risques éventuels ou les perceptions d'exclusion de l'accès et de la vérification de son utilisation en raison de la capacité financière d'une organisation. En ce sens, la différenciation des frais

<sup>16</sup> Source: CHS Revision General Survey

d'adhésion et des options de vérification et de conformité est un sujet qui mérite d'être discuté et examiné plus avant. Certaines parties prenantes ont déclaré que les partenaires locaux devraient également être inclus dans l'audit de vérification et que celui-ci devrait être réalisé à l'aide d'une auto-évaluation appropriée, rigoureuse et en temps voulu (considérations méthodologiques supplémentaires sur les techniques d'échantillonnage, le cadre d'analyse des réponses, la gestion des biais et les questions éthiques). Les critères de conformité du CHS devraient être intégrés dans le processus de sélection des bailleurs de fonds comme une garantie de qualité et de redevabilité avant tout. Enfin, la différence entre le processus de vérification et la Norme elle-même doit être clarifiée.

Un grand nombre des questions susmentionnées dépassent le cadre du processus de révision, mais elles ont été documentées afin d'être communiquées aux co-auteurs de la Norme pour qu'ils les examinent, car elles concernent les utilisateurs actuels et les nouveaux utilisateurs potentiels de la Norme révisée.

### 3.4 COMMENTAIRES SUR LA STRUCTURE DU CHS

Les réactions des parties prenantes sur la structure générale du CHS ont été assez variées. Dans l'ensemble, comme indiqué ci-dessus, la structure générale du CHS - qui s'articule autour de neuf Engagements - a reçu un large soutien. Toutefois, de nombreux commentaires ont également été formulés à propos de la combinaison de certains Engagements, de leur réorganisation et leur regroupement, ainsi que de la réduction du nombre et de la répartition des Actions clés et des Responsabilités organisationnelles. Les principaux constats sont résumés ci-dessous :

Dans l'ensemble, les **Engagements bénéficient d'un très fort soutien** : presque toutes les parties prenantes considèrent que le contenu des Engagements est une bonne description de ce que les gens veulent et attendent en termes de redevabilité.

**Les éléments de divers Engagements peuvent être combinés** : il a souvent été recommandé de combiner des éléments de certains Engagements (l'Engagement 1 avec l'Engagement 2 et le 4 avec le 5, par exemple).

**Regrouper les Engagements connexes** : de nombreuses parties prenantes ont suggéré de regrouper les Engagements connexes par thèmes et d'utiliser des mots clés ou d'autres moyens pour clarifier le concept clé qui sous-tend l'Engagement.

**La structure du CHS favorise le suivi et le reporting** : les parties prenantes ont également souligné que la Norme fournit un cadre et des indicateurs mesurables qui permettent de rendre compte de la manière dont les Engagements sont appliqués et respectés, et d'utiliser ces éléments pour faciliter le *reporting* à l'intention des communautés et des parties prenantes. Toutefois, les parties prenantes ont aussi mentionné la nécessité de clarifier et de réduire le nombre d'indicateurs, et de les adapter aux différents contextes et types d'organisations.

**L'implication et la participation de la communauté** ont été considérées comme un élément important à mettre en évidence et à renforcer dans la structure des Engagements, avec des recommandations pour renforcer l'accent mis sur une Norme centrée sur les populations.

**Combiner les éléments liés au retour d'informations, aux plaintes et à la réponse** : il a été suggéré à plusieurs reprises de combiner des éléments des engagements 4 et 5 actuels, en mettant davantage l'accent sur la manière dont les organisations répondent aux retours d'informations et aux réclamations des populations.

**Inclure les autorités locales et nationales :** les réactions ont également appelé à une plus grande inclusion des autorités locales et nationales dans la norme révisée, en clarifiant leurs rôles et responsabilités pour soutenir la redevabilité centrée sur les populations, et en appelant les organisations d'aide à mieux se concerter et se coordonner avec les autorités.

**Fournir des orientations supplémentaires :** les parties prenantes ont également mentionné des conseils et un soutien supplémentaires pour les organisations quant à la manière d'interpréter et d'appliquer le CHS. Même si cela n'est pas directement lié à la structure de la Norme, de nombreuses parties prenantes ont demandé davantage de soutien pratique et d'exemples pour aider à clarifier les idées clés qui sous-tendent les Engagements.

**Combiner les éléments liés à l'efficacité :** les parties prenantes ont suggéré que les éléments actuels des Engagements 1 et 2 faisaient doublon et se chevauchaient, et qu'ils pourraient être combinés.

**Éliminer et réduire le nombre d'actions :** les parties prenantes ont enfin suggéré d'éliminer la division entre Actions clés et Responsabilités organisationnelles, et de réduire considérablement le nombre d'actions en s'attaquant aux doublons et aux chevauchements.

## 4. RESULTATS DETAILLES PAR ENGAGEMENT

### 4.1 ENGAGEMENT 1

Texte actuel de la Norme : **Les communautés et les populations affectées par les crises reçoivent une assistance adaptée et appropriée à leurs besoins.**

Ce qui doit être conservé : la satisfaction des besoins des populations est l'objectif central de toute action humanitaire ou de développement et doit être réaffirmé et renforcé dans la Norme.

Ce qui doit être mis à jour : les divers besoins de chaque groupe ne peuvent être satisfaits que si le contexte est analysé et compris de façon approfondie par les parties prenantes, avec le soutien des acteurs locaux, afin de garantir que l'action est opportune et adaptée au contexte.

*« Il a été souligné que beaucoup d'organisations ne placent pas les besoins et les intérêts des communautés au premier plan. Elles se présentent, prennent des photos et ne reviennent jamais. Dans le même temps, certaines organisations clarifient leur travail. » (Réaction d'un membre de la communauté à Umerkot, Pakistan)*

Constats clés :

**La diversité et l'inclusion doivent être renforcées :** il est nécessaire d'adopter une approche différenciée par groupe (sexe, âge, inclusion des personnes en situation de handicap, orientations sexuelles, et autres groupes marginalisés et défavorisés...).

**L'aide doit être adaptée au contexte** : il est nécessaire de procéder à une analyse plus holistique et plus complète, adaptée au contexte, à la situation et aux besoins, et de veiller à ce que les acteurs aient une connaissance approfondie du contexte local.

**Les communautés/parties prenantes locales doivent avoir leur mot à dire** avant que les projets ne soient mis en œuvre et les acteurs doivent les écouter. Elles doivent avoir le pouvoir/droit d'accepter ou de refuser un projet et d'exprimer leur *leadership*.

**L'engagement et la participation de la communauté** doivent être renforcés lors de l'évaluation des risques et des besoins et tout au long du cycle du programme.

**La couverture et l'opportunité** de l'action sont essentielles et pourraient être mieux liées à l'Engagement 1.

**La protection des données** devrait être soulignée dans l'Engagement 1.

**L'intégration du changement climatique et de l'environnement** devrait être incluse dans la phase d'évaluation initiale, même si ces 2 thématiques nécessitent des approches différentes.

**Les références aux droits des personnes** devraient être renforcées dans cet engagement et les actions clés associées, en utilisant un vocabulaire basé sur les droits humains.

**Le jargon humanitaire** n'est pas approprié (par exemple, qu'est-ce qu'une « évaluation appropriée et impartiale des besoins ») et devrait être révisé pour élargir le champ d'application de la Norme.

**Les acteurs doivent rendre des comptes aux communautés** et présenter les résultats des évaluations des besoins pour lesquelles ils ont sollicité leur participation.

**La formulation du texte** fait des communautés des acteurs très passifs ; il faut la modifier et donner aux populations une voix et un rôle plus actifs.

**Les politiques institutionnelles** (mentionnées dans les Responsabilités organisationnelles) sont importantes mais ne suffisent pas à garantir et à démontrer que les évaluations des besoins sont qualitatives et redevables, comme l'exige la Norme. Les Responsabilités doivent aller au-delà des politiques.

Fournir une assistance adaptée et pertinente signifie également s'adapter à l'évolution des besoins et du contexte au fil du temps. C'est pourquoi les engagements et les actions devraient mieux intégrer l'idée du **Nexus**.

## 4.2 ENGAGEMENT 2

Texte actuel de la Norme : **Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à temps à l'assistance humanitaire dont elles ont besoin.**

Ce qui doit être conservé : la rapidité de l'action est un élément essentiel pour répondre de manière appropriée aux besoins prioritaires des personnes dans tous les contextes (urgence, préparation, développement) à mesure qu'ils évoluent dans le temps, et pour renforcer le triple nexus (humanitaire, développement, consolidation de la paix).

Ce qui doit être mis à jour : la rapidité de l'action et la satisfaction des besoins doivent être fusionnées avec une place plus importante accordée aux acteurs locaux et à l'engagement communautaire afin de favoriser les réponses aux urgences, la préparation aux urgences et l'adaptation dirigées localement.

*« Cet engagement peut être plus mesurable si nous définissons le bon moment car certaines organisations disent que deux mois est un délai considérable pour fournir l'assistance alors que d'autres organisations disent que quatre mois est un délai considérable pour la même assistance ; pour avoir accès à l'assistance, vous devez pleurer et prétendre que vous souffrez énormément, sinon, vous avez peu de chance d'obtenir de l'assistance. » (Réaction des membres de la communauté à Sanliurfa, Turquie)*

Constats clés :

**La préparation aux urgences, la planification des urgences et le relèvement rapide** doivent être renforcés en mettant davantage l'accent sur les solutions communautaires, notamment en ce qui concerne le changement climatique et l'environnement.

**Une gestion adaptative fondée sur l'engagement communautaire et des mécanismes de financement flexibles** sont essentiels pour garantir que les parties prenantes peuvent rapidement adapter leurs actions afin de répondre à leurs besoins de manière appropriée et en temps voulu.

**L'engagement communautaire et le soutien aux acteurs locaux** sont des éléments clés pour renforcer la rapidité des actions, car ils sont les premiers intervenants dans la plupart des situations de crise et de vulnérabilité.

**Certains termes devraient être définis plus clairement** : qu'est-ce qui est considéré comme « à temps » et « efficace », et du point de vue de qui ? Cela peut être interprété de différentes manières selon les parties prenantes, mais les perspectives les plus importantes sont celles des personnes elles-mêmes.

Même si la plupart des parties prenantes sont conscientes de l'importance de mettre en œuvre l'action en temps voulu, **l'accès reste un obstacle majeur** pour garantir des réponses en temps voulu.

**Critères de sélection** : une plus grande transparence est attendue de la part des acteurs sur les conditions d'accès aux services et les raisons pour lesquelles ils ne sont pas éligibles.

Au-delà de la mise en œuvre en temps voulu des actions, leur **durée** effective et leur **durabilité** sont très importantes et devraient être intégrées dans les actions.

**Les références aux activités de suivi** (« 2.5 Suivre les activités, les résultats et les conséquences ») auraient plus de sens si elles étaient consolidées dans l'Engagement 7 (Apprentissage et amélioration continue), avec des liens vers le retour d'informations.

**Efficience de la gestion des ressources** également grâce à un personnel formé qui connaît le contexte local et les normes techniques humanitaires.

**Les renvois** à des besoins non satisfaits relèvent davantage de l'Engagement 6 (Coordination) que de l'Engagement 2.

Une meilleure **coordination** entre les acteurs pourrait être un moyen de renforcer le respect des délais, au-delà du partage d'informations et d'une planification plus conjointe.

Inclure dans cet Engagement une référence à la **protection**, à l'atténuation des risques de violence basée sur le genre et à l'approche intersectionnelle.

**Fusionner l'Engagement 2** avec les Engagements 1 et 3.

## 4.3 ENGAGEMENT 3

Texte actuel de la Norme : **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.**

Ce qui doit être conservé : les notions de résilience et de renforcement des capacités sont nécessaires pour garantir et renforcer une meilleure préparation des communautés et des acteurs locaux.

Ce qui doit être mis à jour : les concepts de « ne pas nuire » et de résilience sont tous deux essentiels mais doivent être séparés en deux Engagements différents et renforcés en accordant une place plus importante et une plus grande attention au *leadership* et aux capacités au niveau local.

**« Lorsque j'ai élevé la voix et souligné les erreurs, le personnel de cette organisation m'a menacé ; je n'ai plus été invité à aucune activité après m'être exprimé sur la corruption ; certains membres du personnel ont partagé mes informations erronées et m'ont causé des problèmes, ensuite ils ont dit "vous nous avez mal compris" ; une organisation m'a dit "nous ne pouvons pas vous sélectionner parce que vous ne portez pas le hijab". »**  
**(Réactions de membres de la communauté à Sanliurfa, Turquie).**

Constats clés :

**Renforcer les capacités et l'économie locales** : inclure les acteurs institutionnels (autorités locales, municipalités...), mettre encore plus l'accent sur le **leadership local** des communautés d'acteurs locaux et renforcer les stratégies de sortie.

**Diviser l'Engagement 3 en différents engagements** : il mélange trop de choses et manque de clarté dans certaines parties, nécessité de se concentrer sur la sauvegarde (*safeguarding*) et la protection, et **propositions visant à séparer la résilience/le renforcement des capacités/le leadership local** ; en outre, **le concept de « ne pas nuire » et la sauvegarde sont liés à l'Engagement 5.**

**L'action clé 3.2 doit être élargie et inclure la gestion des risques** (évaluation des risques, atténuation, prévention).

**Langage** : limiter le jargon (résilience, stratégie de sortie), s'adapter aux communautés et à leurs attentes, et se concentrer sur des résultats durables.

Il est nécessaire d'**élargir l'analyse des impacts négatifs.**

**La question de l'environnement doit être intégrée dans la Norme** en tant qu'élément à protéger, à respecter et à ne pas affecter négativement.

**Des orientations supplémentaires** sont donc nécessaires pour favoriser la résilience, protéger l'environnement, garantir le principe de « ne pas nuire » et la sauvegarde.

## 4.4 ENGAGEMENT 4

Texte actuel de la Norme : **Les communautés et les personnes affectées par les crises connaissent leurs droits, ont accès à l'information et participent aux décisions qui les concernent.**

Ce qui doit être conservé : il est essentiel de reconnaître et d'affirmer clairement dans un engagement que les personnes affectées ont des droits et une voix dans les décisions liées aux projets, et il faut renforcer ce point.

Ce qui doit être mis à jour : renforcer davantage le rôle et la place des communautés, des personnes affectées et des acteurs locaux en leur permettant de s'exprimer activement durant le processus et attendre des organisations qu'elles fassent preuve d'une redevabilité et d'une transparence mutuelles.

*« Nous avons beaucoup d'expérience dans l'intégration des éléments clés du CHS dans nos politiques nationales, comme la participation, l'égalité des sexes, le respect des différentes cultures et la gestion des risques. Ces éléments devraient être pris en compte dans la révision de la Norme, et nous souhaitons participer et collaborer au processus. » (Représentant du gouvernement, Honduras)*

Constats clés :

**La participation doit être plus claire** grâce à un rôle plus actif des communautés dans toutes les phases de la prise de décision et au rappel fréquent de **l'engagement des autorités locales**.

**La communication doit être renforcée** par **le partage d'informations**, mais aussi **par la transparence**, l'écoute et le travail avec les communautés ; elle doit être moins **descendante**, mais régulière, réciproque et axée sur le contexte.

De nombreux contributeurs ont suggéré de **fusionner les composantes liées au retour d'informations avec l'Engagement 5**, et de prévoir un suivi actif et un retour d'information aux communautés sur les actions prises en lien avec les retours reçus.

Le partage d'informations n'est qu'une **partie d'un engagement et d'interactions plus larges avec les communautés** qui doivent être valorisés davantage.

En ce qui concerne **le suivi et le reporting**, des appels sont lancés en faveur d'**échanges plus réguliers entre organisations et communautés et d'un retour d'information à l'intention des communautés** en vue d'un examen et d'une validation des propositions d'actions, et sur la manière dont les méthodes de participation et de communication sont mentionnées.

La participation et la communication sont mentionnées **comme faisant partie des droits** ; il est suggéré **d'aller au-delà de simplement informer et de s'assurer du respect des droits, rôles et responsabilités de toutes les parties prenantes**.

## 4.5 ENGAGEMENT 5

Texte actuel de la Norme : **Les communautés et les personnes affectées par les crises ont accès à des mécanismes sûrs et réactifs pour traiter leurs plaintes.**

Ce qui doit être conservé : il est extrêmement important de disposer de processus clairs et efficaces pour recevoir et traiter les plaintes ; ces processus doivent être renforcés à tous les niveaux de la Norme et exigés pour chaque aspect ou phase des actions humanitaires ou de développement.

Ce qui doit être mis à jour : il est majoritairement suggéré de fusionner cet engagement avec l'Engagement 4, mais aussi d'accorder une plus grande attention aux mécanismes, approches et termes existants qui sont culturellement et contextuellement inappropriés, afin de mieux communiquer sur ces mécanismes auprès des communautés.

**« La plupart des organisations n'ont pas de mécanisme formel de réponse aux plaintes. Il est important que les communautés sachent comment elles peuvent déposer des plaintes auprès du gouvernement » (Témoignage d'un membre de la communauté à Umerkot, Pakistan)**

Constats clés :

De nombreux appels à **contextualiser les approches en fonction de la culture et des conditions locales.**

**Le terme « plaintes »** et d'autres termes sont **très problématiques** car considérés comme culturellement inappropriés.

**Appel également à une amélioration du suivi et du reporting à l'intention des communautés et des individus**, ainsi que des mesures prises.

Nécessité de **fournir davantage d'orientations sur la mise en œuvre.**

Nécessité d'un message fort en faveur d'une **plus grande participation à la conception et à la gestion des mécanismes.**

Nécessité d'une **meilleure communication sur les mécanismes et les liens avec les canaux existants, y compris l'implication avec les autorités locales et nationales.**

**Suggestions fréquentes de fusion avec l'Engagement 4**, mais aussi d'utilisation pour l'adaptation des programmes.

**Amélioration des compétences du personnel et des ressources nécessaires** pour traiter le retour d'informations.

Quelques appels à de **meilleures mesures de protection des données.**

Nécessité également d'une **meilleure coordination pour le retour d'informations et les actions.**

## 4.6 ENGAGEMENT 6

Texte actuel de la Norme : **Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent une assistance coordonnée et complémentaire.**

Ce qui doit être conservé : une assistance coordonnée et complémentaire est essentielle pour éviter les doublons, assurer une large participation de toutes les parties prenantes, respecter chaque mandat et partager des informations avec les partenaires afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les populations.

Ce qui doit être mis à jour : renforcer la coordination à chaque niveau d'un projet en intégrant les communautés et les acteurs locaux, en clarifiant les rôles et les responsabilités, et en planifiant, améliorant et ajustant conjointement les actions.

*"Il y a trop de désordre. À la fin, on ne sait pas qui fait quoi, ni qui est qui ? Il n'y a pas de logique, un ordre peut être donné aujourd'hui et changer demain. Et cela perturbe les gens au final, ils ne savent pas quoi faire, qui écouter, quel ordre suivre" (Témoignage d'un membre de la communauté au Tchad)*

Constats clés :

De nombreux **appels en faveur d'une planification conjointe mieux coordonnée**, d'un suivi et pas seulement d'un partage d'informations, d'une **coordination pour l'impact et pas seulement pour la réduction des doublons ou des lacunes**, ou d'une participation aux réunions.

**Une plus grande implication des communautés et des acteurs locaux** à tous les stades de la coordination.

**Appels à s'éloigner des mécanismes de coordination externes** pour utiliser et **respecter d'autres mécanismes de coordination** (y compris les États et les agences gouvernementales), **et demande forte pour plus d'implication et de leadership des autorités locales et des États.**

Appel également à une **plus grande clarté sur les rôles et responsabilités des différents acteurs** - plus de redevabilité partagée.

**Un message cohérent pour améliorer le suivi, l'apprentissage et l'ajustement des programmes** dans le cadre de la coordination.

**Des orientations précises sont nécessaires** quant à la manière de se coordonner efficacement.

Il est également nécessaire d'**améliorer la communication avec tous les acteurs, en particulier les communautés**, sur les plans et les activités.

## 4.7 ENGAGEMENT 7

Texte actuel de la Norme : **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.**

Ce qui doit être conservé : les processus d'apprentissage doivent être renforcés dans le cadre de l'assurance qualité de l'assistance fournie et de la redevabilité envers les différents acteurs.

Ce qui doit être mis à jour : Le retour d'information, les connaissances, l'expérience et les préoccupations locales doivent être pris en considération pour améliorer les processus d'assistance et d'apprentissage.

**« Il faut créer les conditions pour que les bénéficiaires de l'aide puissent se prendre en charge plutôt que compter sur l'aide en permanence et sans fin. Et ceux dont les capacités ont été renforcées doivent être accompagnés. » (Témoignage d'un membre d'une communauté au Nigeria)**

Constats clés :

**Participation des communautés aux processus d'amélioration et d'apprentissage** : mécanismes de retour d'informations, écoute des témoignages, apprentissage à partir des connaissances locales et des communautés avec partage d'expériences et détermination de leurs besoins, prise en compte des préoccupations locales (manque de prise en compte de leurs besoins et de leurs préférences).

**Mettre en œuvre des mécanismes de partage** : plateforme d'apprentissage en ligne, notes d'orientation, enquêtes, retours d'informations, exemples de réussite et recommandations à l'aide de vidéos, de rapports et de séances de discussion.

**Améliorer le suivi, l'évaluation et l'apprentissage** : davantage de ressources, participation des communautés, processus plus explicites, **personnel dédié au suivi-évaluation**, processus annuel d'évaluation approfondie, organisme indépendant de suivi-évaluation.

**L'amélioration et l'apprentissage continus** impliquent la mise en place d'un système d'apprentissage continu avec des changements rapides et une culture du changement et de l'adaptation.

**L'inter-apprentissage au sein du réseau humanitaire** par la mise en œuvre d'un système d'amélioration inter-organisations et le partage des connaissances entre les organisations et les communautés.

**Responsabiliser/renforcer le personnel par la formation, l'adaptation au contexte et le renforcement des capacités.**

**Besoin de plus de praticité** : l'engagement est difficile à mettre en œuvre et l'expression « leçons apprises » est trop vaste, il est nécessaire d'intégrer l'apprentissage dans le cycle du projet, ainsi que d'affiner et de décomposer l'engagement (quoi, pourquoi, quand et comment).

**Besoin de consolidation/capitalisation** : un manque de documentation de l'apprentissage implique un besoin de centralisation des données.

**Terminologie** : remplacer « expériences et connaissance » par « expertise et connaissance » (7.2, 7.1, 7.6)

**La responsabilité conjointe signifie qu'il y a une redevabilité collective**, une coordination dans la responsabilité collective et des partenariats.

**Transformer l'engagement lié à l'apprentissage en une question transversale dans le cadre de la norme CHS.**

## 4.8 ENGAGEMENT 8

Texte actuel de la Norme : **Les communautés et les personnes affectées par les crises reçoivent l'assistance dont elles ont besoin de la part d'un personnel et de volontaires compétents et bien gérés.**

Ce qui doit être conservé : il est essentiel de disposer d'un personnel compétent et bien encadré pour répondre aux besoins et aux attentes des personnes affectées au niveau de l'aide fournie.

Ce qui doit être mis à jour : le personnel doit être responsabilisé, formé, considéré et écouté dès la phase d'intégration, et sa sécurité et son bien-être doivent être assurés tout en promouvant une culture plus large de la redevabilité.

**« L'acteur doit être dans de bonnes conditions pour bien faire son travail : on ne peut pas aider quand on a soi-même besoin d'aide » (Membre d'une communauté au Niger)**

Constats clés :

**Renforcer les capacités du personnel et lui permettre d'apprendre** grâce aux enseignements tirés, aux mises à jour et aux connaissances adaptées au contexte, en définissant des objectifs clairs et réalistes, et en favorisant la continuité du personnel ayant acquis des compétences afin d'**atténuer le taux de rotation**.

**Former le personnel sans omettre le personnel local**

**Action clé supplémentaire en lien avec le bien-être du personnel** : charge de travail, discrimination, salaires, bonne gestion, transparence, santé, préoccupations et mesures de réponse, y compris les bailleurs dans la prise en charge du personnel, respect du code de conduite par les fournisseurs et les sous-traitants.

**Action clé supplémentaire en lien avec l'intégration** : formation obligatoire et formation continue, sur la base des principes et des normes humanitaires et de redevabilité.

**Sûreté et sécurité du personnel** : devoir de diligence, action clé supplémentaire pour la PEAHS.

**Suivi et évaluation des performances du personnel** : nécessité d'une auto-évaluation des capacités ou d'un retour d'informations de la part du personnel.

**Besoin de plus de praticité** : engagements mal formulés, manque de références aux actions attendues ou imprécision.

**Implication des communautés** : quelles sont leurs attentes et comment sont-elles impliquées ? Qu'en est-il du personnel local et des bénévoles locaux ?

**Renforcer les compétences interpersonnelles/relationnelles et former le personnel aux normes** (CHS, Sphere, gestion des risques).

**La diversité et l'inclusion** doivent se retrouver dans les équipes et les comportements.

Une action clé supplémentaire pourrait être ajoutée en lien avec **les mécanismes de plainte**.

## 4.9 ENGAGEMENT 9

Texte actuel de la Norme : **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.**

Ce qui doit être conservé : s'attendre à une gestion efficace des ressources (financières, naturelles, etc.) grâce à des programmes bien conçus pour les personnes affectées est essentiel pour garantir une aide efficace et éthique ainsi qu'une relation de confiance.

Ce qui doit être mis à jour : les questions de fraude et de corruption doivent être traitées avec fermeté à l'aide d'une meilleure transparence, d'une redevabilité mutuelle, d'audits et d'une communication visant à garantir la confiance et le respect entre les parties prenantes. L'environnement pourrait également être renforcé dans le cadre de cet engagement.

**« Il n'y a pas de gestion rationnelle des ressources. Les objectifs sont détournés, ce qui frustré les gens. Les plaintes sont déposées mais ne sont pas toujours prises en compte » (Membre d'une communauté au Nigeria)**

Constats clés :

**Améliorer la transparence et la communication sur l'utilisation des ressources et la redevabilité des organisations envers les communautés** : il est nécessaire de « ne pas nuire » aux ressources naturelles, de disposer de rapports, de mettre l'accent sur l'utilisation des ressources locales, de mettre en place des procédures de redevabilité et de prévoir davantage de recours.

**Mettre davantage l'accent sur la corruption** à l'aide de mécanismes de signalement, d'une gestion rationnelle des ressources, d'un contrôle du financement des bénéficiaires et d'un encouragement à une culture de discussion ouverte pour déclarer toute fraude ; **besoin de se concentrer sur l'abus de pouvoir**.

Nécessité de **plus d'audits et de S&E**, en particulier dans le domaine financier, en procédant à des évaluations des risques, par exemple.

**Protection de l'environnement et accent mis sur le changement climatique** en tant que facteur de conflit/crise et sur la sécurité environnementale au titre de l'exigence des bailleurs.

**Participation active des acteurs locaux concernés et impliqués dans le contrôle et la responsabilité** de la ressource (financements pour les partenaires locaux).

**Besoin de plus de praticité** : un engagement trop large avec trop d'exigences conduit à moins d'efficacité.

**Redevabilité conjointe envers les bailleurs et les autorités locales** : la mutualisation des activités permettrait de simplifier le partage d'information, renforcer la collaboration avec les comités locaux et **établir des partenariats durables** avec les bailleurs.

Nécessité d'**orienter et de former le personnel** à la mise en œuvre des indicateurs.

**Amélioration continue et enseignements tirés du contexte culturel et du contrôle de la fraude.**

Besoin d'**orientations sur les modèles de coûts/impacts** pour les Clusters.

Nécessité d'**approches Nexus et différenciées.**

## 5. THEMATIQUES TRANSVERSALES

### 5.1 ENVIRONNEMENT ET CHANGEMENT CLIMATIQUE

Résumé des retours : les personnes ne peuvent être isolées de leur environnement naturel, elles sont intrinsèquement liées à lui. L'environnement et le changement climatique doivent être pris en compte et intégrés dans tout le CHS, en tant qu'éléments essentiels à prendre en considération lors de la conception des projets, à protéger lors de la mise en œuvre des activités et à restaurer dans la mesure du possible.

*« Au-delà de l'aide aux personnes et de l'impact durable de la présence humanitaire, il est nécessaire d'articuler l'impact sur l'écosystème naturel et l'empreinte écologique d'une réponse humanitaire. Il est un peu ironique que le changement climatique crée plus de travail pour les humanitaires, alors qu'eux-mêmes semblent faire peu d'efforts pour réduire leur propre contribution à ce phénomène »  
(Retour d'expérience d'une ONG).*

Constats clés :

**L'importance plus grande donnée à l'environnement et au changement climatique** dans le CHS fait l'objet d'un consensus général même si ces deux problématiques nécessitent des approches différentes.

**Responsabilité et redevabilité des travailleurs humanitaires dans le domaine de l'environnement :** se référer à certains éléments clés tels que l'évaluation des risques environnementaux, la sensibilisation du personnel, le suivi de l'empreinte carbone, l'approvisionnement durable, la gestion des déchets et les technologies respectueuses de l'environnement.

**Intégration de l'environnement et du changement climatique dans tout le CHS** plutôt qu'en faire l'objet d'un engagement distinct.

**L'environnement et le changement climatique doivent être considérés comme un facteur de risque majeur** dans la plupart des crises et comme une crise majeure en soi.

**Les projets doivent mieux analyser, intégrer et s'adapter** aux contextes, aux connaissances, aux capacités et aux écosystèmes locaux.

### 5.2 LOCALISATION

Résumé des retours : les actions dirigées au niveau local devraient être intégrées dans la Norme avec la responsabilisation (*empowerment*), le *leadership*, le soutien, l'accessibilité, la langue et le partenariat.

**« La langue du document devrait passer de "nous, ONGI humanitaires externes" à "nous, acteurs humanitaires", afin d'inclure également les acteurs humanitaires locaux et nationaux. Il faut éviter de partir du principe que les interactions avec les acteurs locaux sont des obligations au sens contraignant du terme, comme cela semble sous-entendu dans certains points du document »**  
**(Commentaire d'un travailleur humanitaire)**

Constats clés :

**Renforcer le leadership local/transférer le pouvoir** comme objectif général : plaider pour des solutions davantage dirigées par la communauté, renforcer leur rôle pour élaborer, valider le projet, participer activement à toutes les étapes et mobiliser les capacités, le contexte/capacités local(es) devraient sous-tendre les projets (lien avec C3.1), etc.

**L'accès au CHS demeure un défi** : sentiment que la norme est construite par les ONGI pour les ONGI, **nécessité de la rendre plus simple et accessible**, y compris la vision de la qualité d'un point de vue local, nécessité de communication/promotion/formation des acteurs locaux (proposition d'avoir des « comités CHS nationaux »).

**L'autonomisation (« empowerment ») des acteurs**, des systèmes, des agences et des capacités locaux doit être clairement décrite.

**Vocabulaire** : quels sont les termes les plus appropriés ? La localisation véhicule-t-elle une vision néocoloniale ? Devrions-nous utiliser les termes de localisation inclusive ou de décolonisation ?

**Aider les locaux (communautés et ONG) à devenir des partenaires et à travailler main dans la main avec les ONGI** dans un climat de confiance et de respect des règles : accès aux financements des bailleurs de fonds, participation à la phase d'évaluation des besoins, à la conception et à la mise en œuvre.

**La mobilisation des ressources locales devrait être encouragée** (ressources humaines, traditionnelles, financières, connaissances, etc.) de manière à ce que les communautés jouent un rôle actif.

**Intégration de la localisation dans tout le CHS** plutôt que sous la forme d'un engagement séparé.

**Le manque d'accès aux financements pour les petites organisations reste problématique** (alors qu'il s'agit d'un engagement fort du Grand Bargain).

**Comment une organisation peut-elle être redevable en matière de localisation ?** Comment la mesurer ? Avec des auditeurs locaux ?

## 5.3 PARTENARIATS

Résumé des retours : il est nécessaire et attendu que le CHS soit axé sur des relations mutuelles et équitables, une redevabilité partagée et la confiance entre toutes les parties prenantes, et que cette Norme traduise véritablement une approche réciproque.

**« Une leçon importante consiste à connaître ses partenaires à l'avance et à construire cette relation. Il s'agit aussi de savoir qu'on ne peut pas faire cela tout seul et qu'il faut travailler avec d'autres. »**  
**(Commentaires de l'Abbotsford Disaster Relief Fund, un acteur local de la société civile).**

Constats clés :

**Des attentes fortes pour renforcer la place du partenariat** dans le CHS : fournir une définition claire, se concentrer sur des relations de partenariat équitables avec les personnes et la communauté en tant que partenaires clés.

Créer de **nouvelles formes de partenariats** avec le secteur privé, les pouvoirs publics et les acteurs institutionnels.

Le partenariat est une question de **répartition du pouvoir** (et d'atténuation du transfert des risques).

Le partenariat devrait être **intégré** dans tout le CHS, en mettant l'accent sur la programmation contextuelle.

L'**importance de la relation doit être valorisée et encouragée** dans le CHS, et pas seulement les résultats.

**Mots clés pour la définition** : objectifs partagés, responsabilités partagées et redevabilité partagée.

## 5.4 VOCABULAIRE NEXUS/DEVELOPPEMENT

Résumé des retours : le message général est clair - la norme CHS doit dépasser ses limites contextuelles humanitaires et adopter une approche nexus plus large pour pouvoir être utilisée par un plus grand nombre d'acteurs et apporter des solutions aux personnes confrontées à différents types de crises et de vulnérabilités.

Constats clés :

**Inclusion du vocabulaire du développement dans le CHS** : plan conjoint, approches inclusives, écoute, réactivité, accompagnement...

**Faire de la résilience une question transversale pour l'ensemble de la norme** : augmenter les plans de suivi et de contrôle pour la réduction des risques qui contribuent à la résilience.

**Mettre l'accent sur le triple nexus** : inclure la composante Paix.

**Aller au-delà du secteur humanitaire** : le CHS n'est pas compréhensible en dehors des acteurs du secteur humanitaire.

**Changer le nom de la Norme.**

**Inclusion de la réduction des risques de catastrophes et de l'adaptation au changement climatique** (action anticipative).

**Parler davantage de « crise prolongée plutôt que de crise aiguë ».**

**Se référer au Humanitarian Accountability Report.**

**Vérifier si les 9 Engagements sont pertinents et applicables à tous les contextes de réponse.**

Le CHS devrait également **faire partie de la politique de base de l'organisation.**

Des orientations seraient nécessaires pour expliquer comment la Norme s'applique au travail sur **le nexus humanitaire-développement.**

## 5.5 DYNAMIQUES DES RELATIONS DE POUVOIR

Résumé des retours : les dynamiques de pouvoir, les abus et la méfiance doivent être reconnus et pris en compte dans la norme révisée comme faisant indéniablement et malheureusement partie du secteur et pourraient être traités par un meilleur professionnalisme, par la transparence des organisations et par l'autonomisation (*empowerment*) de toutes les parties prenantes.

**« Une autre participante a déclaré que "lorsque je parle honnêtement et que je mentionne les erreurs de l'organisation, ils me mettent sur liste noire et m'empêchent de bénéficier d'un soutien éventuel". Elle a ajouté qu'il n'y a plus de confiance dans certaines organisations qui travaillaient honnêtement dans le passé » (Commentaire lors d'un groupe de discussion communautaire, République démocratique du Congo).**

Constats clés :

**Responsabiliser les parties prenantes, les communautés locales, les groupes marginalisés et les autorités dans la mise en œuvre du projet** (inclusivité) : toutes les parties prenantes, les communautés et les personnes affectées sont considérées comme des **détenteurs de droits**, il est nécessaire de se référer aux autorités locales, **d'englober un plus grand nombre de parties prenantes ayant du pouvoir**, d'assurer un système de représentativité de la communauté pour garantir la durabilité ainsi qu'un contrôle minutieux des ressources par les personnes affectées, et enfin **d'assurer une direction et une représentation inclusives.**

**Nécessité d'une plus grande transparence grâce à la redevabilité envers les parties prenantes et les populations affectées**, en partageant des informations et en tirant des enseignements.

**Culture organisationnelle sensible au pouvoir** : bien-être du personnel, mécanismes de réponse à toute discrimination, protocoles d'action, de réparation et d'atténuation, intégration d'une approche féministe/de genre pour aborder les discriminations structurelles et essayer de travailler à la rupture des modèles hégémoniques traditionnels, prise en compte des inégalités structurelles, mécanismes d'apprentissage sur le pouvoir.

**Reconnaître les dynamiques de pouvoir, les problèmes d'abus de pouvoir et la méfiance.**

**Nécessité d'une plus grande intégrité et d'un plus grand professionnalisme** : les financements et l'aide vont directement aux communautés, nécessité d'un S&E.

Effectuer des **évaluations des besoins** en mettant l'accent sur les besoins différenciés, l'inclusion des personnes ayant des besoins spécifiques et le respect de la diversité des acteurs/bénéficiaires.

**Redevabilité conjointe : partage équitable du pouvoir et des responsabilités entre les partenaires,** travail coordonné incluant les communautés, transformation de la relation de pouvoir en partenariat, instauration de la confiance, apprentissage mutuel.

**Contraindre et sanctionner les comportements inappropriés et les fautes professionnelles :** obligation d'atteindre les objectifs, respect des normes par les organisations, renforcement des capacités des organisations.

**Structure et reformulation de la norme :** les engagements doivent être considérés comme des devoirs, la Norme doit être reformulée de manière plus active, le pouvoir doit être défini et abordé, le mot harcèlement doit être mentionné.

**Avoir une vision positive du pouvoir** signifie protéger contre les préjudices, apporter de l'aide lorsque cela est nécessaire, responsabiliser les personnes, renforcer les capacités et la résilience.

## 5.6 IMPLICATION DES COMMUNAUTÉS

Résumé des retours : l'un des éléments les plus importants issus des retours collectés lors de cette consultation est que l'implication et la participation des communautés et des personnes doivent être intégrées et considérablement améliorées dans l'ensemble de la norme révisée.

**« Tout ce qui est fait pour moi sans moi est finalement contre moi » (Représentant d'une ONG au Niger)**

Constats clés :

**Responsabiliser les communautés affectées en augmentant leur participation active et inclusive aux processus de responsabilité,** de suivi et de prise de décision (implication des jeunes, formation des communautés, contrôle minutieux des ressources par les personnes affectées).

**Intégration de l'implication des communautés dans tout le CHS :** à renforcer, en faire une norme centrée sur les communautés (l'engagement communautaire comme premier engagement, quel est le sujet de la norme - NOUS contre EUX ?), révision du CHS dirigée par les communautés.

**Partage de l'information et redevabilité envers tous les acteurs,** y compris les communautés affectées.

**Redevabilité conjointe et communication à double sens :** besoin d'instaurer un climat de confiance avec les communautés

**Besoin de plus de praticité :** des engagements forts, des **orientations claires et des efforts de la part de tous les acteurs** (en faire une réalité), les ONG et les bailleurs de fonds devraient répondre aux exigences de leurs communautés par tous les moyens nécessaires, la collecte et l'analyse du retour d'informations des communautés à l'échelle du secteur comme une exigence du secteur/des bailleurs de fonds, l'engagement concerne également la manière de le faire avec le personnel.

**Concevoir des programmes, des mécanismes de retour d'informations et de réclamation adaptés à la culture locale (sensibles à la culture) et aux types de crises :** respecter les droits des acteurs, la diversité, l'identité et la culture, la participation et le respect des populations indigènes.

**Écouter les bénéficiaires** (en tenant compte également de l'informalité et des rumeurs).

**Sélectionner les groupes de représentants des communautés :** se référer aux autorités si nécessaire, mais **être prudent en ce qui concerne les différents niveaux d'autorité et faire passer les communautés en premier.**

**Définir clairement l'implication des communautés** et les acteurs locaux dans la norme révisée.

**Processus d'apprentissage dirigés par les communautés :** implication des communautés dans les processus d'amélioration et d'apprentissage.

**Évaluer les besoins** avec les communautés et les personnes affectées.

Travailler avec les communautés pour **favoriser la résilience.**

**Un Engagement en faveur de la localisation, d'une participation significative et de la redevabilité.**

## 5.7 COHERENCE AVEC D'AUTRES NORMES

Résumé des retours : la norme CHS doit être révisée, reliée et alignée sur d'autres normes existantes présentant des similitudes ou des recommandations pertinentes supplémentaires.

Constats clés :

**Les liens, la complémentarité et la conformité doivent être assurés avec d'autres normes** (par exemple, Sphere, OCDE, INEE, PEAHS, C4C, ACT).

Autres commentaires : **« confusion » concernant le CHS vu comme la NORME UNIQUE, alors qu'il en existe d'autres.**

**Intégrer le CHS dans les normes techniques et transformatives du secteur.**

**Les normes internes qui existent déjà dans les organisations peuvent rendre difficile le passage au CHS de façon rapide** (le HAP est plus influent).

**Aligner la Norme CHS sur le Grand Bargain et d'autres initiatives.**

**Utiliser d'autres organisations de référence.**

**Visibilité du CHS et des systèmes/mécanismes internes de redevabilité** (par exemple, IASC).

Nécessité d'une **cohérence entre le CHS et les cadres réglementaires nationaux.**

**Les bailleurs de fonds doivent se mettre d'accord sur un ensemble de normes prioritaires** et non sur des demandes et des initiatives concurrentes.

■ Réviser et **aligner le vocabulaire du CHS sur celui d'autres normes.**

# CONCLUSION

Le CHS Alliance, Sphere et le Groupe URD souhaitent **remercier toutes les personnes, organisations, réseaux, représentants et institutions qui ont contribué à la première phase de consultation** pour la révision du CHS. Cette large implication montre l'importance de la Norme pour le secteur et apporte une contribution précieuse à l'Équipe de révision pour mettre à jour et renforcer son contenu, et en faire une norme plus accessible et plus pertinente.

Cette consultation a également été l'occasion de **renforcer l'appropriation de la Norme au sens large**, étant donné que le CHS fonctionne sur la base du volontariat, est ouvert et accessible. Il appartient donc à chaque individu et entité qui s'engagent à adopter une approche centrée sur les populations afin de soutenir les personnes et les communautés en situation de crise et de vulnérabilité de manière efficace et redevable.

Les éléments formalisés dans ce rapport seront utilisés par l'Équipe de révision pour rédiger la version révisée de la Norme. *In fine*, la version révisée reflétera la plupart des réactions exprimées lors de la première phase de consultation, en prévision de la deuxième phase de consultation qui recueillera des contributions supplémentaires basées sur la première version de la Norme révisée.

En s'appuyant sur les prochaines étapes du processus de révision, la Norme en ressortira plus forte, plus simple et plus accessible, réaffirmant ainsi sa pertinence et sa valeur en tant que **cadre de redevabilité centré sur les populations**.

