

La norme HAP 2010 de redevabilité humanitaire et de gestion de la qualité

La norme HAP 2010
de redevabilité humanitaire
et de gestion de la qualité

La norme HAP 2010

de redevabilité humanitaire et de gestion
de la qualité



Publié par :
HAP International
Maison Internationale de l'Environnement 2
Chemin Balexert 7
CH-1219 Châtelaine
Genève, Suisse
Tel: +41 22 788 16 41
E-mail: secretariat@hapinternational.org
Site web: <http://www.hapinternational.org>

Première édition : 2007
Édition courante : 2010

Traduction en français : Joelle Melin et Antonia Estrada, Agence d'Aide à la Coopération
Technique et au Développement (ACTED)
Révision : Nathalie Perroud et Ester Dross, Humanitarian Accountability Partnership International

ISBN 978-2-9700788-0-7

Version originale anglaise : «The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality
Management », publiée en janvier 2011 sous le numéro ISBN 978-2-8399-0830-6

© Tous droits réservés. Ce document est protégé par les droits d'auteur de HAP International.
Il peut être reproduit par tout procédé à des fins éducatives, dont notamment la formation,
la recherche et les activités programmatiques, à condition que la source soit clairement
indiquée. HAP attache une grande importance à être informé de ce type d'utilisation. Pour
toute autre reproduction, citation dans d'autres publications, traduction ou adaptation, il est
nécessaire d'obtenir l'accord préalable écrit des détenteurs des droits d'auteur.

Avant-propos

1. Introduction

2. Objectif et champ d'application

3. Termes et définitions

4. L'engagement vis-à-vis de la norme HAP

5. Les exigences de la norme HAP

5.1 Exigences générales

5.2 Exigences spécifiques: les critères de référence

Annexe: Principes de redevabilité HAP

Avant-propos

Le Partenariat international pour la redevabilité humanitaire (HAP International) a été créé en 2003 afin d'encourager la redevabilité envers les personnes touchées par les crises humanitaires et de reconnaître ainsi les organisations se conformant aux *Principes de la redevabilité* de HAP, développés par les membres fondateurs et dont le respect constitue une condition pour être membre de HAP. Par l'application de ces *Principes*, une organisation se rend redevable vis-à-vis des personnes qu'elle vise à aider et au nom desquelles elle est amenée à agir. HAP a conçu la *norme 2007 de redevabilité et de gestion de la qualité* afin de fournir une base objective, cohérente et logique permettant de surveiller le respect et la mise en pratique des *Principes de la redevabilité* par ses membres. Il s'agit de la première norme internationale développée pour évaluer, améliorer et reconnaître la redevabilité et la qualité des programmes humanitaires.

Comment a été développée la norme HAP 2010 ?

Les Directives ISO/CEI Partie 2, Règles de structure et de rédaction des Normes internationales (cinquième édition, 2004) ont guidé le processus d'élaboration de la *norme HAP 2010 de redevabilité et de gestion de la qualité (dénommée ci-après "la norme HAP" ou "l'édition 2010")*. L'édition 2010 remplace l'édition 2007 après une période de transition.

La norme HAP est le fruit d'un processus de révision extensif de l'édition 2007, prenant en compte les expériences des différentes organisations, ainsi que les avancées dans la pratique de la redevabilité depuis 2007. Le Conseil d'administration de HAP a autorisé un Comité de pilotage à superviser le processus de révision. Ce processus a inclus des consultations approfondies avec les différentes parties prenantes, y compris les personnes touchées par les catastrophes, les travailleurs humanitaires et les bailleurs de fonds. Plus de 1900 personnes ont participé à la révision et à la préparation de l'édition 2010, enrichissant le processus d'autant d'expériences personnelles et de points de vue.

Lors de la préparation de la norme HAP, le Secrétariat de HAP s'est appuyé sur les contributions d'autres initiatives de redevabilité et de qualité, notamment le Projet Sphere et People In Aid, ainsi que sur d'autres travaux pertinents pour les membres de HAP, comme ceux du Conseil australien pour le développement international et du Comité d'urgence sur les désastres (Disasters Emergency Committee) du Royaume-Uni. Cette démarche fait partie de la volonté de HAP d'améliorer la cohérence entre la norme HAP et les autres codes et normes en vigueur dans le secteur humanitaire.

La « Plain English Campaign » (campagne pour un anglais clair) a revu plusieurs versions préliminaires de la norme HAP, en accordant une attention toute particulière à la simplification du langage utilisé, afin qu'il soit facilement compris par tous les lecteurs.

Qui a approuvé l'édition 2010 ?

Le Conseil d'Administration de HAP, autorisé par l'Assemblée Générale de HAP, a approuvé la version anglaise de l'édition 2010 le 20 Octobre 2010.

Quels sont les changements de l'édition 2010 ?

L'édition 2010 intègre tout le contenu de l'édition 2007. Celui-ci est présenté dans un ordre plus logique, en conformité avec les *Directives ISO/CEI Partie 2*, et dans un langage plus facilement compréhensible. Les *Principes de redevabilité* HAP figurent en Annexe dans l'édition 2010. Les normes d'admissibilité pour la certification exposées dans l'édition 2007 figurent dans la section sur le processus de certification HAP (section 2.4) dans l'édition 2010. Les sections *Préambule* et *Principes de l'action humanitaire* de l'édition 2007 ont été revues et intégrées dans l'*Engagement vis-à-vis de la norme HAP* (section 4) de l'édition 2010. La section *Travailler avec des partenaires humanitaires* de l'édition 2007 figure dans l'*Objectif et champ d'application* (section 2.2.2) de l'édition 2010. Les sections *Mettre les principes en pratique* et *Déclaration des autres engagements pris* de l'édition 2007 sont incluses sous les exigences générales (section 5.1) de l'édition 2010.

A l'origine, la norme HAP a été développée pour les programmes d'aide humanitaire. S'appuyant sur l'expérience acquise et sur les consultations, le champ d'application de l'édition 2010 a été élargi et désormais la norme HAP peut également s'appliquer à d'autres domaines d'activité des organisations, comme le développement et le plaidoyer. Cet élargissement du champ d'application n'implique pas nécessairement un changement de la nature du principal domaine d'activité de HAP.

De manière générale, l'édition 2010 offre plus de détails concernant les exigences par rapport à l'édition 2007. Les éléments relatifs à la redevabilité financière et à la prévention de l'exploitation et des abus sexuels ont été renforcés pour tenir compte des observations reçues concernant l'édition 2007 et pour promouvoir une cohérence avec d'autres systèmes de redevabilité. Une section distincte concernant les organisations travaillant avec des partenaires a été ajoutée pour chaque critère de référence.

L'ordre des critères de référence a changé et des modifications mineures ont été apportées à la formulation des critères. Cinq exigences spécifiques de l'édition 2010 incluent des contenus qui ne figuraient pas dans l'édition 2007. Il s'agit des exigences 1.3, 2.2, 3.1, 3.2.6 et 4.3 dans la section 5.2 de la norme HAP.

Prochaine date de révision

La norme HAP poursuivra son évolution et son amélioration. HAP invite les utilisateurs de la norme HAP à partager leurs expériences en contactant le Secrétariat HAP (secretariat@hapinternational.org). Ces remarques permettent à HAP de continuer à rassembler et partager les expériences issues de l'application de la norme HAP.

HAP prévoit de réviser et d'actualiser la norme HAP après 2015.

1. Introduction

1.1 La redevabilité et la norme HAP

Le mot « redevabilité » a plusieurs acceptions. Traditionnellement, la redevabilité décrit la manière dont ceux qui autorisent des tiers à agir en leur nom vérifient que l'autorité est exercée conformément à ce qui a été convenu. De nos jours, ce mot englobe aussi le droit de toute personne à demander des comptes sur la prise de décisions ou les actions la concernant. Cette acception plus récente est la base de la norme HAP. Aux fins de la norme HAP, *la redevabilité est le moyen par lequel le pouvoir est exercé de manière responsable*. Il s'agit d'un processus qui implique de prendre en compte les opinions des différentes parties prenantes et de leur être redevables, en particulier les personnes concernées par l'autorité ou le pouvoir.

La redevabilité est particulièrement nécessaire pour les organisations qui fournissent une aide humanitaire ou qui agissent au nom de personnes touchées par les catastrophes ou exposées aux désastres, aux conflits, à la pauvreté ou à d'autres crises. Ces organisations exercent un pouvoir significatif dans le cadre de leur mission pour sauver des vies et réduire la souffrance. A l'opposé, les personnes touchées par les catastrophes n'ont aucun contrôle officiel et souvent très peu d'influence sur ces organisations. En conséquence, il leur est très difficile de demander des comptes aux organisations qui agissent en leur nom.

Etre redevable vis-à-vis des personnes touchées par les catastrophes permet aux organisations de développer des programmes de qualité qui répondent aux besoins des populations concernées, ainsi que de réduire les risques d'erreurs, d'abus et de corruption. Les processus de redevabilité gérés efficacement permettent aux organisations d'obtenir de meilleurs résultats. Dans cette optique, la norme HAP aide les organisations à évaluer, améliorer et reconnaître la qualité et la redevabilité de leur travail, et profite aussi bien aux organisations qu'aux personnes touchées par les catastrophes.

1.2 Contenus de la norme HAP

Le champ d'application de la norme HAP figure dans la section 2. La section 3 présente les principaux termes et définitions utilisés dans la norme HAP. Les principes que les organisations appliquant la norme HAP s'engagent à respecter sont énoncés dans la section 4. La section 5 présente les exigences de la norme HAP ; ces exigences sont précédées par le mot « doit ».

Toutes les sections de ce document font partie de la norme HAP. Elles se renforcent et se complètent mutuellement.

¹ Les exigences contractuelles, juridiques ou statutaires ne sont pas couvertes par la norme.

2. Objectif et champ d'application

2.1 Objectif

La norme HAP permet aux organisations qui fournissent une aide ou qui agissent au nom des personnes touchées par les catastrophes ou exposées aux désastres, aux conflits, à la pauvreté ou à d'autres crises de concevoir, mettre en œuvre, évaluer, améliorer et reconnaître des programmes redevables. Elle explique comment créer un engagement de redevabilité et décrit les processus qui permettent de réaliser des programmes de qualité pour les bénéficiaires. La norme HAP peut être utilisée seule ou en complément d'autres outils, cadres ou normes.

2.2 Champ d'application

La norme HAP peut s'appliquer à toute organisation locale, nationale ou internationale qui fournit une aide ou agit au nom des personnes touchées par les catastrophes ou exposées aux désastres, aux conflits, à la pauvreté ou autres crises, y compris les membres de HAP et les organisations qui ne font pas partie du partenariat, les organisations pluridisciplinaires (cf. section 2.2.1), les organisations qui fournissent une aide directe et celles qui travaillent avec des partenaires (cf. section 2.2.2).

2.2.1 Organisations pluridisciplinaires

Le travail de plusieurs organisations ne se limite pas à fournir une aide humanitaire. Il inclut également d'autres types de soutien aux personnes touchées par les catastrophes ou exposées aux désastres, aux conflits, à la pauvreté ou à d'autres crises. La frontière entre l'aide humanitaire et l'aide au développement n'est pas toujours très claire. A titre d'exemple, les programmes de réduction des risques de catastrophe incluent les deux types d'aide et, avec le temps, il se peut qu'une organisation fournisse à la fois une aide d'urgence et une aide au développement au même groupe de personnes.

Dans l'intérêt des personnes touchées par tout type de crise, auxquelles les membres de HAP et d'autres organisations viennent en aide, la norme HAP peut s'appliquer à tous les aspects du travail d'une organisation, y compris l'aide d'urgence, l'aide au développement et le plaidoyer. La norme HAP est aussi pertinente dans le cadre de la préparation aux catastrophes et après un désastre, car elle prône une approche qui reconnaît et renforce les capacités des personnes touchées par les catastrophes ou exposées aux crises. Il convient d'interpréter au sens large les termes utilisés dans la norme HAP, en particulier le terme « humanitaire », et de l'adapter au champ d'application de l'édition 2010 décidé par chaque organisation. Les organisations qui mettent en œuvre différents types de programmes dans la même localité sont encouragées à appliquer la norme HAP de manière transversale dans tous leurs programmes.

2.2.2 Organisations travaillant avec des partenaires

La norme HAP s'applique aux :

- organisations qui fournissent une aide directe aux personnes touchées par une crise ;
- organisations qui fournissent un soutien financier, matériel ou technique à d'autres organisations, mais qui n'interviennent pas directement ;
- organisations qui combinent les deux approches.

Une organisation qui travaille avec des partenaires ne sera pas en mesure de respecter la norme HAP par rapport aux personnes qu'elle vise à aider de la même manière qu'une organisation directement opérationnelle. Toutefois, les organisations travaillant avec des partenaires doivent appliquer la norme HAP par rapport à ceux-ci et œuvrer de concert avec eux pour identifier les moyens qui permettent de respecter la norme HAP, en particulier envers les bénéficiaires et, selon les cas, les autres parties prenantes. A cet effet, chaque critère de référence de la norme HAP inclut des exigences supplémentaires pour les organisations travaillant avec des partenaires, afin que ces derniers puissent répondre aux exigences nécessaires pour fournir une aide humanitaire directe.

2.3 Utilisateurs de la norme HAP

La norme HAP a été conçue pour toutes les organisations qui fournissent, contribuent à fournir, reçoivent, respectent, évaluent et garantissent la qualité de l'aide humanitaire. La norme HAP permet aux :

- organisations de développer et mettre en œuvre des processus de redevabilité conformes à des exigences claires, d'informer les parties prenantes de leur approche, et de leur permettre d'avoir une base de référence claire en vue d'évaluer et d'améliorer leur travail ;
- parties prenantes d'identifier, évaluer et formuler des observations sur la redevabilité et la qualité d'une organisation, en se basant sur des critères de référence clairs et des exigences sans équivoque ;
- auditeurs d'examiner et commenter la redevabilité d'une organisation et d'évaluer ses résultats du point de vue des personnes touchées par les catastrophes et des autres parties prenantes. La norme HAP offre une base pour évaluer et reconnaître les organisations qui satisfont ces principes à travers le plan de certification HAP (cf. section 2.4). Pour cela, les exigences ont été rédigées comme des critères pouvant faire l'objet d'un audit.

La norme HAP peut aussi être utilisée par :

- les experts et les consultants, pour évaluer et formuler des observations sur les systèmes de redevabilité et de gestion de la qualité, et pour aider à les développer et les mettre en œuvre ;
- les professionnels de l'éducation et de la formation, afin de renforcer les compétences en matière de redevabilité et de gestion de la qualité ;

- d'autres organismes de normalisation, afin d'apporter une compréhension claire de la redevabilité dans leur travail.

2.4 Le plan de certification d'assurance qualité de HAP

Dans le cadre d'un audit approfondi et indépendant, le plan de certification de HAP vérifie et reconnaît les organisations qui satisfont à la norme HAP. HAP ou un organisme accrédité par HAP à cette fin effectue cet audit. Pour bénéficier de cet audit, l'organisation doit être en mesure de prouver que :

1. Elle est officiellement déclarée en tant qu'organisation à but non lucratif dans le ou les pays où elle est légalement enregistrée et où elle mène ses activités.
2. Elle respecte les obligations de redevabilité financière conformément à la loi en vigueur dans le ou les pays où elle est légalement enregistrée et où elle mène ses activités et dispose d'un système d'audit interne fiable de manière à garantir que les fonds sont utilisés dans le but prévu.
3. Elle rend public son cadre de redevabilité humanitaire elle réviser ses statuts afin qu'ils y soient conformes au cadre de redevabilité et met en place un plan d'action pour améliorer ses résultats par rapport à son cadre de redevabilité.

De plus amples informations sur le plan de certification HAP, y compris la durée de l'octroi de la certification et l'audit de suivi obligatoire à mi-parcours, sont disponibles dans le *Guide de certification HAP (Guide to HAP Certification)*.

2.5 Liens avec les autres initiatives

La norme HAP vise à compléter d'autres normes relatives à la redevabilité envers les personnes touchées par différents types de crise, ainsi que des normes et lignes directrices spécifiques aux systèmes de gestion de la qualité, aux droits de l'homme et à la protection contre les abus et la corruption. On peut citer à ce sujet les normes ISO pertinentes, la *circulaire du Secrétaire général de l'ONU : Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels (ST/SGB/2003/13)*, les *Lignes directrices pour le reporting développement durable et le Supplément pour le secteur des ONG* de la Global Reporting Initiative, le *Cadre de redevabilité global* de One World Trust et le manuel *Prévenir la corruption dans le cadre des opérations humanitaires* de Transparency International (2010).

La norme HAP est notamment conçue pour compléter le travail de People In Aid, du Projet Sphere, du Projet de renforcement des capacités en situations d'urgence (Emergency Capacity Building Project), du Groupe URD (Urgence, Réhabilitation, Développement), du Réseau d'apprentissage actif pour la redevabilité et la performance dans l'action humanitaire (ALNAP) et des mécanismes d'autorégulation nationaux centrés sur la redevabilité et la qualité dans le milieu associatif.

Le Secrétariat HAP préparera des documents de travail visant à expliquer les liens entre la norme HAP et les autres initiatives. Ces documents seront mis à jour régulièrement afin de prendre en compte les apprentissages et les modifications de la norme HAP et des autres initiatives. Ces documents seront disponibles sur le site internet de HAP.

3. Termes and définitions

Chaque organisation a ses propres termes et définitions, et adapte le langage utilisé en fonction de ses besoins spécifiques. L'objectif des définitions suivantes est de promouvoir une compréhension commune des termes utilisés dans la norme HAP. Les définitions des termes principaux de la norme HAP sont présentées en premier, les autres termes sont présentés par ordre alphabétique.

Personnes que l'organisation vise à aider : femmes, hommes, garçons et filles ou groupes de personnes avec des besoins, des vulnérabilités et des capacités différents, qu'une organisation s'engage à aider. D'autres termes utilisés par les organisations incluent bénéficiaires, communauté ciblée, population ciblée, participants, demandeurs et détenteurs de droits. Il se peut qu'une organisation ne prévoie pas d'aider toutes les personnes touchées par une crise dans un lieu précis. C'est pour cette raison que la norme HAP établit une distinction entre les « personnes que l'organisation vise à aider » et les « personnes touchées par une crise » dans un lieu précis.

Personnes touchées par une crise : toutes les personnes touchées par une catastrophe ou exposées aux désastres, aux conflits, à la pauvreté ou à d'autres crises dans un lieu précis. Comme expliqué précédemment, il se peut qu'une organisation décide de ne pas viser à aider toutes les personnes touchées par une crise.

Autres parties prenantes : autres personnes, groupes et entités (autres que les deux groupes déjà mentionnés) identifiés par l'organisation comme ayant une influence sur, ou étant influencés par, ses décisions et actions. Par conséquent, cette définition n'englobe pas les personnes connaissant ou ayant une opinion sur l'organisation. Les organisations interagissent avec de nombreuses parties prenantes, chacune avec des niveaux d'implication différents, et souvent avec un large éventail d'intérêts et de préoccupations (parfois conflictuels). Pour les organisations travaillant avec des partenaires, ces derniers sont un exemple d'« autres parties prenantes ».

Action humanitaire : opérations d'assistance, de protection et de plaidoyer mises en œuvre de manière impartiale pour répondre aux besoins humains découlant des situations d'urgence complexes et des catastrophes naturelles. (ALNAP)

Assurance de la qualité : ensemble d'activités permettant de déterminer ou de vérifier la conformité des produits et des services avec les attentes des personnes à qui ils sont destinés. L'assurance de la qualité est une approche orientée sur les processus avec des mesures spécifiques qui contribuent à définir et à atteindre des objectifs.

Code de Conduite du personnel : déclaration de principes et de valeurs qui fixe un ensemble d'attentes et de normes concernant le comportement du personnel, y compris le niveau de conformité minimal et les sanctions disciplinaires. (Transparency International)

Compétences : les connaissances, aptitudes, comportements et attitudes dont le personnel a besoin pour accomplir les tâches demandées de manière efficace et qui déterminent in fine la réussite de l'organisation.

Consentement éclairé : s'assurer que les personnes que l'organisation vise à aider comprennent et sont en accord avec l'action humanitaire proposée et ses implications.

Gestion des plaintes : série d'opérations spécifiques mises en place par l'organisation pour gérer les plaintes et s'assurer que celles-ci font l'objet d'un suivi approprié. Cette procédure est détaillée sous l'exigence 5.1 (cf. section 5.2). Les organisations qui satisfont la norme HAP ont des procédures pour gérer tout type de plaintes, y compris celles relatives à l'exploitation et aux abus sexuels des personnes touchées par les crises par le personnel de l'organisation.

Gestion des risques : l'identification, l'évaluation et la priorisation des risques suivies d'une utilisation coordonnée et efficace des ressources afin de réduire, d'effectuer un suivi et de contrôler la probabilité ou les conséquences des aléas négatifs, ou de tirer le meilleur parti des opportunités. Les risques entraînant les plus grandes pertes et ayant le plus de probabilité de survenir doivent être gérés en priorité.

Le cadre de redevabilité : document qui spécifie ce que les parties prenantes peuvent demander à l'organisation en termes de redevabilité. Une description détaillée de ce qui est exigé dans un cadre de redevabilité est présentée dans l'exigence 1.1 (cf. section 5.2). Le cadre de redevabilité permet aux organisations de communiquer, de mettre en œuvre, d'effectuer un suivi et de s'améliorer en fonction des engagements qu'ils ont pris. A cet effet, le cadre de redevabilité global doit être adapté aux contextes spécifiques. Le cadre de redevabilité peut inclure ou se référer à une base de référence de conformité aux engagements souscrits, un plan détaillé pour la mise en pratique des engagements, ainsi que des lignes directrices pour le personnel.

Organisation : entité juridique ayant des structures, des tâches, des règles et des règlements définis, ainsi que des ressources humaines pour mettre en œuvre un ensemble d'activités. La norme HAP peut s'appliquer à l'organisation dans son ensemble, à une partie de l'organisation ou encore à un groupe d'organisations partenaires. Les organisations ont des structures et des modalités de gouvernance et de gestion très variées. Au début de l'application de la norme HAP, l'organisation sera définie en fonction de ses activités, ses produits, ses services, ses sites d'implantation et ses filiales sous sa direction et/ou sous sa responsabilité juridique.

Partenariat : accord formel écrit entre des organisations autonomes qui est fondé sur un but commun, avec des attentes et des responsabilités bien définies pour chaque partenaire. Différentes organisations ont différents types de partenaires. A titre d'exemple, les membres d'associations ou les associations qui correspondent à cette définition peuvent aussi être des partenaires. Les accords informels ne constituent pas des partenariats selon la norme HAP. Cependant, les organisations appliquant la norme HAP sont libres d'élargir cette définition.

Personnel : les employés nationaux ou internationaux, permanents ou temporaires d'une organisation, ainsi que les bénévoles, les consultants et toute autre personne qui interagit au nom de l'organisation avec les personnes que celle-ci vise à aider.

Plaintes : une doléance spécifique de quiconque a été négativement affecté par l'action d'une organisation ou qui croit que l'organisation n'a pas respecté ses engagements.

Redevabilité : moyen par lequel le pouvoir est exercé de façon responsable. La redevabilité humanitaire nécessite d'impliquer et de rendre des comptes aux différentes parties prenantes et en particulier aux personnes concernées par l'exercice de ce pouvoir.

Système de gestion de la qualité : ensemble de processus coordonnés mis en œuvre afin d'améliorer en continu le rendement et l'efficacité d'une organisation pour répondre aux attentes de ses clients. Dans la norme HAP, ces processus permettent une amélioration continue de la performance d'une organisation en vue de répondre aux besoins et aux attentes des personnes qu'elle vise à aider et de respecter leur dignité. Une description détaillée de ce qui est exigé pour ce système de gestion de la qualité selon la norme HAP figure dans l'exigence 1.2 (cf. Section 5.2).

4. L'engagement vis-à-vis de la norme HAP

Reconnaissant que l'essentiel de la redevabilité humanitaire réside dans le respect des besoins, des préoccupations, des capacités et des situations des personnes qu'elles visent à aider, ainsi que dans le fait de répondre de leurs actions et de leurs décisions auprès de ces personnes et de toutes les parties prenantes,

Respectant le droit international humanitaire, le droit international des réfugiés, les droits de l'homme et tous les autres traités internationaux, ainsi que les lois et règlements nationaux pertinents,

Réaffirmant les devoirs fondamentaux des États de protéger et assister toute personne en situation de besoin se trouvant sur leur territoire,

Affirmant le droit de tous ceux qui sont dans le besoin de recevoir une assistance et une protection humanitaires avec leur consentement éclairé, et le droit de tous à apporter une assistance adaptée aux besoins des personnes,

Admettant le devoir de diligence de tous ceux qui s'engagent dans l'action humanitaire de travailler au bien-être des personnes qu'ils visent à aider, et

Reconnaissant que les réponses à la cause humanitaire peuvent prendre différentes formes et être influencées par des contraintes externes,

les organisations qui satisfont à la norme HAP s'engagent à respecter les Principes de la norme et à être redevables conformément aux exigences de la norme HAP.

Principes de la norme HAP²

Humanité : veiller au bien-être humain et au respect de l'individu.

Impartialité : fournir une assistance humanitaire en rapport avec les besoins et en fonction de l'urgence, sans discrimination basée sur le sexe, l'âge, la race, la déficience, l'origine ethnique et la nationalité ou basée sur une affiliation politique, religieuse, culturelle ou organisationnelle.

Neutralité : viser uniquement à satisfaire les besoins humains et s'abstenir de prendre parti dans un conflit ou de fournir un soutien matériel ou politique aux parties impliquées dans un conflit armé.

Indépendance : agir seulement sous l'autorité des organes de direction de l'organisation et selon le mandat de celle-ci.

Participation et consentement éclairé : écouter et prendre en compte les observations des personnes touchées par les crises lors de la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes et s'assurer que ces personnes comprennent et sont en accord avec l'action humanitaire proposée et ses implications.

Devoir de diligence : respecter les normes minimales reconnues relatives au bien-être des personnes touchées par les crises en accordant une attention particulière à leur sécurité et à celle du personnel.

Témoignage : signaler les pratiques qui affectent négativement le bien-être des personnes nécessitant une protection ou une assistance humanitaire.

Réparation : permettre aux personnes touchées par les crises et au personnel de soumettre des plaintes et prendre les mesures appropriées.

Transparence : être honnête, communiquer ouvertement et s'assurer que toutes les informations pertinentes sont transmises de façon adéquate aux personnes touchées par les crises et aux autres parties prenantes.

Complémentarité : travailler de façon responsable et de manière coordonnée avec les autres membres de la communauté humanitaire, ainsi que promouvoir la redevabilité et la cohérence envers les personnes touchées par les crises.

² Les quatre premiers Principes proviennent des Principes Fondamentaux de la Croix-Rouge. Les six principes suivants sont particulièrement pertinents pour la redevabilité, dont certains proviennent des *Principes de redevabilité* de HAP.

5.1 Exigences générales

5.1.1 Afin de satisfaire à la norme HAP, l'organisation doit répondre à toutes ses exigences.

5.1.2 Une organisation incapable de respecter la norme HAP dans une situation particulière en raison de contraintes indépendantes de sa volonté doit fournir une explication aux autres parties prenantes. Les explications fournies doivent prendre en compte l'analyse des risques de l'organisation, ainsi que les Principes de la norme HAP, qui fournissent des conseils aux organisations humanitaires confrontées à des choix difficiles. Dans certaines situations spécifiques, une organisation peut constater que le fait de se conformer à un principe a pour conséquence immédiate l'impossibilité d'en respecter un autre.

5.1.3 L'organisation doit déclarer publiquement ses autres intérêts, y compris ses affiliations, ses activités et ses valeurs qui peuvent avoir une incidence directe sur le bien-être des personnes qu'elle vise à aider. L'objectif de cette déclaration est de donner une idée précise de la nature de l'organisation, ainsi que de ses intérêts. Selon les cas, cette déclaration peut faire partie du cadre de redevabilité de l'organisation.

5.2 Exigences spécifiques : les critères de référence de la norme HAP

Il y a six critères de référence dans la norme HAP. A chaque critère correspondent des exigences spécifiques, précédées par le mot « doit », ainsi que des moyens de vérification qui précisent la source d'information permettant d'évaluer si les exigences ont été remplies. La première exigence de chaque critère a trait à la politique ou aux déclarations de l'organisation et les exigences additionnelles portent sur ses activités. Les sources d'information comprennent des documents, des entretiens avec des représentants des parties prenantes et l'observation des activités.

Les critères de référence sont présentés ci-dessous, suivis de tableaux spécifiques à chaque critère, ainsi que leurs exigences et moyens de vérification :

- Établir et respecter ses engagements
- Compétences du personnel
- Partager l'information
- Participation
- Gestion des plaintes
- Apprentissage et améliorations continues

1. Établir et respecter ses engagements

L'organisation énonce les engagements envers lesquels elle sera redevable, ainsi que son plan d'action pour les respecter.

Exigences		Moyens de vérification	
1.1	L'organisation doit présenter un cadre de redevabilité écrit qui : 1. identifie les parties prenantes, en priorité les personnes qu'elle vise à aider ; 2. énonce ses engagements par rapport aux personnes qu'elle vise à aider ; 3. inclut les critères de référence de la norme HAP ; 4. a été approuvé par sa direction générale ; et 5. pose des jalons pour chaque engagement.	1	Le cadre de redevabilité
1.2	L'organisation doit mettre en œuvre son cadre de redevabilité à travers un système de gestion qui : 1. précise les rôles et les responsabilités de la direction, y compris du conseil d'administration ; 2. repose sur un ensemble de processus qui garantit que les ressources sont utilisées correctement en vue d'atteindre des objectifs ; 3. prévoit la participation du personnel à la prise de décision ; et 4. permet une amélioration continue.	1	Documentation par rapport à chaque point des exigences relatives aux engagements pris dans le cadre de redevabilité
		2	Plan ou stratégie pour mettre en pratique le cadre de redevabilité
		3	Entretiens avec le personnel à tous les niveaux

Exigences		Moyens de vérification	
1.3	Le cadre de redevabilité de l'organisation doit témoigner de la volonté de travailler avec des partenaires, en se basant sur la redevabilité, le respect mutuel et l'amélioration continue.	1	Le cadre de redevabilité
1.4	L'organisation doit décrire : 1. son approche générale du travail en partenariat ; 2. le processus et les critères de sélection de ses partenaires, ainsi que le rôle de la redevabilité dans l'évaluation de partenaires potentiels ; et 3. ce qui est négociable et non négociable dans le travail avec les partenaires, en particulier par rapport au cadre de redevabilité.	1	Documents sur l'approche de l'organisation du travail avec des partenaires
		2	Documents, tels que les directives pour le personnel, pour la sélection des partenaires
1.5	L'organisation doit travailler avec chacun de ses partenaires pour se mettre d'accord sur : 1. les attentes et les modalités de travail ; 2. les engagements des partenaires envers les personnes qu'ils visent à aider et la manière dont ses engagements seront respectés ; 3. si et comment l'organisation interagira avec les personnes qu'elle vise à aider.	1	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires, ainsi que comptes rendus du processus décisionnel commun, tels que procès-verbaux des réunions
		2	Accords de partenariat, ou autre documents pertinents régissant le partenariat
1.6	L'organisation doit travailler avec ses partenaires afin d'améliorer leur application des parties pertinentes du cadre de redevabilité.	1	Entretiens avec le personnel portant sur les activités pour améliorer le travail du partenaire et comptes rendus (tels que plans d'action et rapports)
		2	Exemples d'améliorations

L'organisation s'assure que le personnel possède les compétences nécessaires pour remplir ses engagements.

Exigences		Moyens de vérification	
2.1	L'organisation doit définir et décrire clairement les connaissances, aptitudes, comportements et attitudes dont le personnel a besoin pour remplir ses engagements.	1	Profils de postes, procédures et dossiers de recrutement, annonces des postes à pourvoir et Code de conduite du personnel
		2	Entretiens avec le personnel chargé du recrutement, de la nomination, de la formation du personnel et des évaluations
2.2	L'organisation doit disposer d'un Code de conduite du personnel qui se réfère à : 1. l'interdiction de toute exploitation et abus de pouvoir, y compris l'exploitation et l'abus sexuels ; 2. la prise en compte des sensibilités locales et culturelles ; et 3. la responsabilité du personnel de signaler tout abus.	1	Code de conduite du personnel et politiques connexes
2.3	L'organisation doit s'assurer que le personnel comprend le Code de conduite, ainsi que sa responsabilité selon le cadre de redevabilité.	1	Procédures d'accueil et d'intégration du personnel et organisation de réunions d'information
		2	Échantillon de contrats et copies du Code de conduite signé
		3	Entretiens avec le personnel
2.4	L'organisation doit passer en revue de manière régulière et cohérente les performances du personnel relatives aux connaissances, aptitudes, comportements et attitudes nécessaires pour respecter les engagements, et agir en conséquence.	1	Un processus documenté pour passer en revue les performances du personnel, ainsi que comptes rendus des évaluations
		2	Entretiens avec le personnel
		3	Exemples d'actions cohérentes à l'issue de l'évaluation, y compris lorsque le personnel n'a pas respecté le Code de conduite
2.5	L'organisation doit constamment former son personnel afin de satisfaire à ses engagements de manière plus efficace.	1	Exemples et compte rendus des activités de développement du personnel, y compris rapports de formation
		2	Entretiens avec le personnel sur l'impact des activités de formation

Exigences		Moyens de vérification	
2.6	L'organisation doit s'assurer que le personnel qui interagit avec ses partenaires comprend la portée de l'accord de partenariat, les implications du cadre de redevabilité de l'organisation pour les partenaires, ainsi que les obligations de chaque partenaire.	1	Entretiens avec le personnel portant sur la compréhension de l'accord de partenariat et sur ses implications. Comptes rendus de ce processus
		2	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires sur l'objectif, le contenu et la pertinence des accords de partenariat
2.7	L'organisation doit se mettre d'accord avec ses partenaires sur les connaissances, aptitudes, comportements et attitudes que le personnel du partenaire doit posséder afin de respecter les engagements pris, et s'assurer que ceux-ci sont reflétés dans le Code de conduite du personnel (à l'instar de l'exigence 2.2).	1	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires, et comptes rendus du processus décisionnel commun, tels que procès-verbaux des réunions
		2	Code de conduite du personnel des organisations partenaires
2.8	L'organisation doit travailler avec ses partenaires afin d'améliorer l'application et le suivi de leur Code de conduite du personnel.	1	Entretiens avec le personnel portant sur les activités pour améliorer le travail du partenaire, ainsi que comptes rendus (tels que plans d'action et rapports)
		2	Exemples d'améliorations

L'organisation s'assure que les personnes qu'elle vise à aider et les autres parties prenantes ont accès à des informations claires, opportunes et pertinentes sur l'organisation et ses activités.

Exigences		Moyens de vérification	
3.1	L'organisation doit définir et décrire les processus pour le partage d'informations, incluant : 1. un engagement à partager des informations précises dans les délais appropriés ; 2. le type d'information qu'elle partagera avec les personnes qu'elle vise à aider et les autres parties prenantes; 3. comment seront prises les décisions portant sur la fréquence et la modalité du partage de l'information ; et 4. les critères utilisés pour décider de ne pas partager l'information.	1	Documents sur les processus de partage de l'information, tels que les déclarations de l'organisation et les lignes directrices pour le personnel

3.2	L'organisation doit partager avec les personnes qu'elle vise à aider et les autres parties prenantes des informations adaptées à leurs besoins, y compris : 1. son historique et ses coordonnées ; 2. son cadre de redevabilité, son Code de conduite du personnel et sa procédure de gestion de plaintes ; 3. ses buts et les objectifs de ses programmes, les résultats attendus, son planning des activités, ses rapports financiers, ainsi que ses rapports d'avancement et ses évaluations des programmes ; 4. les tâches et les responsabilités du personnel ; 5. les critères de sélection des groupes spécifiques et des activités, conformément à l'exigence 4.2 ; et 6. comment les contributions, lors des activités participatives, sont prises en compte dans le processus de décision.	1	Entretiens avec le personnel et avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises portant sur le processus pour développer un plan d'information adapté au contexte local, ainsi que comptes rendus
		2	Observation et entretiens avec le personnel et avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises, afin de confirmer que l'information circule
		3	Exemples de médias et registre d'activités de partage de l'information
3.3	L'organisation doit garantir que l'information précisée dans l'engagement 3.2 est disponible dans les langues, les formats et les médias accessibles et compréhensibles par les personnes qu'elle vise à aider et les autres parties prenantes.	1	Observation, registres et entretiens pour confirmer un processus permettant de choisir les langues, les formats et les médias les plus adaptés et les plus accessibles
		2	Entretiens avec les personnes que l'organisation vise à aider et les autres parties prenantes
3.4	L'organisation doit s'assurer que son personnel se présente aux personnes que l'organisation vise à aider et aux autres parties prenantes.	1	Observation, registres et entretiens pour savoir comment le personnel se présente, notamment à l'aide de cartes d'identité avec le nom et les coordonnées de l'organisation et une date de validité
		2	Entretiens avec les personnes que l'organisation vise à aider et les autres parties prenantes

Exigences		Moyens de vérification	
3.5	En accord avec ses partenaires, l'organisation doit rendre public le nom de ses partenaires, les principales activités communes et un rapport financier des programmes qu'elle finance.	1	Exemples et comptes rendus des activités de partage de l'information
		2	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires, et registre de processus décisionnel commun, tels que procès-verbaux des réunions
3.6	L'organisation doit se mettre d'accord avec ses partenaires sur la modalité et la fréquence du partage de l'information, y compris avec les personnes qu'elle vise à aider, et appliquer leur accord.	1	Plan concernant les informations que les partenaires partageront
		2	Exemples et comptes rendus des activités de partage de l'information, ainsi qu'entretiens avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises et avec le personnel de l'organisation partenaire
3.7	L'organisation doit œuvrer de concert avec ses partenaires afin qu'ils améliorent leur respect des exigences 3.1 à 3.4.	1	Entretiens avec le personnel portant sur les activités pour améliorer le travail du partenaire et comptes rendus (tels que plans d'action et rapports)
		2	Exemples d'améliorations

4. Participation

Exigences additionnelles pour les organisations travaillant avec des partenaires

L'organisation écoute les personnes qu'elle vise à aider et prend en compte leurs opinions et analyses dans les décisions liées aux programmes.

Exigences		Moyens de vérification	
4.1	L'organisation doit définir et établir par écrit les processus par lesquels elle va : 1. identifier les personnes qu'elle vise à aider et leurs représentants, en précisant les critères liés au sexe, à l'âge, à la diversité et aux besoins particuliers ; et 2. permettre aux femmes, aux hommes, aux filles et aux garçons qu'elle vise à aider, ainsi qu'aux autres parties prenantes, de prendre part aux différentes étapes du projet.	1	Documents sur les processus participatifs, tels que les déclarations de l'organisation et des lignes directrices pour le personnel
4.2	L'organisation doit développer et mettre en place des processus adaptés au contexte, afin de prendre en compte les observations des personnes qu'elle vise à aider et des autres personnes touchées par les crises dans : 1. l'évaluation initiale ; 2. la conception du projet, les activités, les critères de sélection des groupes spécifiques et le processus de sélection ; 3. la mise en œuvre du projet ; et 4. le suivi et évaluation.	1	Comptes rendus et entretiens avec le personnel et avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises, concernant le processus de mise en place d'un plan participatif approprié au contexte
		2	Observation et entretiens avec le personnel et avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises pour vérifier qu'ils sont véritablement inclus dans le processus décisionnel
		3	Exemples et comptes rendus des activités participatives
4.3	L'organisation doit permettre aux personnes qu'elle vise à aider de donner leur avis, d'influencer ou de prendre des décisions concernant le projet, afin que celui-ci soit toujours adapté au contexte et à l'intervention. Au minimum, l'organisation doit obtenir leur consentement éclairé.	1	Observation, comptes rendus et entretiens pour valider un processus au travers duquel l'organisation évalue la capacité de participation et décide de ce qui est approprié
		2	Registre du consentement éclairé et autres activités participatives
		3	Exemples et documents attestant que les observations des personnes que l'organisation vise à aider sont intégrées dans la prise de décision

Exigences		Moyens de vérification	
4.4	L'organisation doit se mettre d'accord avec ses partenaires sur la manière dont les personnes qu'elle vise à aider puissent participer aux différentes phases du projet, ainsi que sur l'application de leur accord.	1	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires, ainsi que comptes rendus du processus décisionnel commun, tels que procès-verbaux des réunions
		2	Documents, tels que plans d'action, sur les modalités de participation des personnes que l'organisation vise à aider
		3	Entretiens avec le personnel et avec les personnes que l'organisation vise à aider pour vérifier que ces personnes sont véritablement incluses dans le processus décisionnel
4.5	L'organisation doit œuvrer de concert avec ses partenaires afin qu'ils améliorent leur respect des exigences 4.1 à 4.3.	1	Entretiens avec le personnel portant sur les activités pour améliorer le travail du partenaire et registres (tels que plans d'action et rapports)
		2	Exemples d'améliorations

5. Gestion des plaintes

L'organisation permet aux personnes qu'elle vise à aider et aux autres parties prenantes de présenter des plaintes et d'obtenir une réponse grâce à un processus efficace, accessible et sûr.

Exigences		Moyens de vérification	
5.1	<p>L'organisation doit définir et établir par écrit une procédure de gestion des plaintes incluant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les personnes qu'elle vise à aider, le personnel et les autres parties prenantes qui ont le droit de présenter une plainte et d'obtenir une réponse ; 2. la finalité et les limites de la procédure ; 3. la modalité pour présenter une plainte ; 4. les mesures prises pour gérer les plaintes, la procédure d'enquête et le délai de réponse ; 5. le processus de suivi rapide d'allégations d'exploitation et d'abus, y compris les abus sexuels ; 6. la politique de confidentialité et de non représailles, ainsi que la possibilité de faire appel et recevoir un soutien pour les plaignants et les témoins ; 7. le processus pour un renvoi sans risque à une autre autorité de plaintes, si la plainte implique des questions que l'organisation n'est pas en mesure de gérer elle-même, tels que la prise en charge médicale et psychologique et le support juridique ou social. 	1	La procédure de gestion des plaintes

Exigences		Moyens de vérification	
5.2	L'organisation doit identifier et mettre en place une procédure de gestion des plaintes fondée sur les préférences des personnes qu'elle vise à aider, du personnel et des autres parties prenantes, après les avoir consultés.	1	Comptes rendus et entretiens avec le personnel et avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises concernant la procédure de gestion des plaintes et le terme approprié pour désigner cette procédure
		2	Exemples et comptes rendus des consultations qui ont orienté le développement de la procédure de gestion des plaintes
5.3	L'organisation doit s'assurer que les personnes qu'elle vise à aider, ainsi que son personnel et les autres parties prenantes, comprennent la procédure de gestion des plaintes.	1	Comptes rendus et entretiens avec le personnel sur le processus pour s'assurer que les groupes visés comprennent la procédure de gestion des plaintes
		2	Observation et entretiens avec le personnel et les femmes, les hommes, les filles et les garçons touchés par les crises pour s'assurer qu'ils comprennent la procédure de gestion des plaintes
5.4	L'organisation doit vérifier que les plaintes reçues sont gérées en respectant la procédure et qu'un suivi approprié leur est réservé.	1	Comptes rendus et entretiens pour confirmer que la procédure de gestion des plaintes est respectée, en particulier concernant les réponses et les délais
		2	Échantillon des plaintes en cours et de celles réglées
		3	Entretiens avec le personnel, les personnes que l'organisation vise à aider et les autres parties prenantes
		4	Exemples de mesures prises à la suite des plaintes

Exigences		Moyens de vérification	
5.5	L'organisation doit se mettre d'accord avec ses partenaires sur une procédure sûre et accessible pour présenter et gérer les plaintes de chacun, ainsi que mettre en pratique cet accord.	1	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires, et comptes rendus du processus décisionnel commun, tels que procès-verbaux des réunions
		2	Documents sur la procédure de gestion de plaintes de l'organisation et de ses partenaires
		3	Observation, comptes rendus et entretiens avec le personnel pour vérifier que tant l'organisation que ses partenaires respectent la procédure de gestion des plaintes établie
5.6	L'organisation doit se mettre d'accord avec ses partenaires sur la manière dont les personnes que l'organisation vise à aider peuvent déposer des plaintes auprès des partenaires, y compris les situations où la plainte sera traitée directement par l'organisation, ainsi que mettre en pratique leur accord.	1	Documents, tels que la procédure de gestion des plaintes, sur la manière de gérer les plaintes par le partenaire
		2	Observation, comptes rendus et entretiens pour vérifier que les plaintes sont gérées conformément à la procédure établie
5.7	L'organisation doit œuvrer de concert avec ses partenaires afin qu'ils améliorent leur respect des exigences 5.1 à 5.4.	1	Entretiens avec le personnel portant sur les activités pour améliorer le travail du partenaire et comptes rendus (tels que plans d'action et rapports)
		2	Exemples d'améliorations

6. Apprentissage et améliorations continus

L'organisation tire des enseignements de son expérience afin d'améliorer sa performance.

Exigences		Moyens de vérification	
6.1	L'organisation doit définir et documenter des processus d'apprentissage efficaces, y compris à partir des rapports de suivi, des évaluations et des plaintes.	1	Documents sur les processus d'apprentissage, tels que les déclarations de l'organisation et les lignes directrices pour le personnel
6.2	L'organisation doit passer en revue régulièrement sa performance, y compris par rapport à son cadre de redevabilité, aux compétences du personnel, au partage de l'information, aux mécanismes de participation, à la procédure de gestion des plaintes et à l'apprentissage.	1	Rapports d'avancement, y compris en relation aux critères de référence de la norme HAP
		2	Entretiens avec le personnel, les personnes touchées par les crises et les autres parties prenantes, sur les processus de suivi
6.3	L'organisation doit inclure dans ses évaluations un contrôle systématique des avancées réalisées par rapport à son cadre de redevabilité.	1	Termes de référence des évaluations par rapport au cadre de redevabilité
		2	Rubriques dans les rapports d'évaluation sur la redevabilité, y compris l'apprentissage
6.4	L'organisation doit s'assurer que l'apprentissage, y compris sur la redevabilité, est intégré dans ses plans de travail de manière opportune.	1	Comptes rendus et entretiens avec le personnel pour vérifier qu'il existe des processus visant à intégrer l'apprentissage dans les plans de travail
		2	Plans de travail démontrant comment les leçons apprises ont été intégrées dans les processus actuels
		3	Entretiens avec le personnel et exemples de leçons apprises issues du suivi et de l'évaluation, des plaintes ou d'autres processus d'apprentissage ayant contribué aux améliorations

Exigences		Moyens de vérification	
6.5	L'organisation doit se mettre d'accord avec ses partenaires sur la manière de suivre et d'évaluer conjointement leurs programmes, la qualité de leur partenariat et leur performance selon ce qui a été convenu, et appliquer leur accord.	1	Entretiens avec le personnel de l'organisation et de ses partenaires, et registres d'un processus décisionnel commun, tels que procès-verbaux des réunions
		2	Documents, tels que des plans, sur comment l'organisation et ses partenaires vont s'évaluer l'un l'autre, ainsi que leur partenariat
		3	Entretiens avec le personnel et exemples de la réaction de chaque partenaire par rapport aux observations, suggestions et apprentissages de l'autre organisation
6.6	L'organisation doit œuvrer de concert avec ses partenaires afin qu'ils améliorent leur respect des exigences 6.1 à 6.4.	1	Entretiens avec le personnel portant sur les activités pour améliorer le travail du partenaire et comptes rendus (tels que plans d'action et rapports)
		2	Exemples d'améliorations

Les Principes de redevabilité HAP

1. Engagement sur les normes et les droits humanitaires

- Les membres déclarent s'engager à respecter et à promouvoir les normes humanitaires et les droits des bénéficiaires.

2. Fixer les normes et développer les compétences

- Les membres fixent un cadre de redevabilité pour les parties prenantes*.
- Les membres établissent et réexaminent périodiquement leurs normes, ainsi que leurs indicateurs de résultats et, si nécessaire, procèdent à leur révision.
- Les membres dispensent la formation nécessaire à l'utilisation et à la mise en œuvre de ces normes.

3. Communication

- Les membres informent et consultent les parties prenantes, en particulier les bénéficiaires et le personnel, au sujet des normes adoptées, des programmes à entreprendre, ainsi que des mécanismes mis à disposition pour répondre aux préoccupations.

4. Participation aux programmes

- Les membres impliquent les bénéficiaires dans la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des programmes et les tiennent informés du déroulement de ceux-ci, sauf en cas de force majeure.

5. Contrôle et compte-rendu de conformité

- Les membres impliquent les bénéficiaires et le personnel dans le contrôle du respect des normes et leur mise à jour.
- Les membres contrôlent et évaluent régulièrement le respect des normes en utilisant des procédures rigoureuses.
- Les membres établissent un rapport sur le respect des normes, au moins une fois par an, à l'intention des parties prenantes, y compris les bénéficiaires. Le compte-rendu peut être formalisé de différentes manières.

6. Traitement des plaintes

- Les membres permettent aux bénéficiaires et au personnel de déposer des plaintes et de demander réparation sans crainte.

7. Implication des partenaires

- Les membres s'engagent à mettre en œuvre ces principes, même lorsqu'ils mènent leur action par l'intermédiaire de partenaires.

* Le cadre de la redevabilité comprend les normes, les normes de qualité, les principes, les politiques, les directives, la formation et toute autre forme de développement des compétences. Ce cadre doit inclure des indicateurs d'efficacité. Les normes peuvent être internes à une organisation ou être collectives, comme par exemple Sphere ou People In Aid.

Autres documents utiles

La norme HAP fait partie d'une série de documents sur la redevabilité et la gestion de la qualité développée par HAP International. Il s'agit notamment de :

- Le Guide de la norme HAP – développé avec des contributions des utilisateurs, ce guide aide les organisations à appliquer la norme HAP et fournit des explications détaillées sur la norme.
- Le Guide de certification HAP – publié par le Secrétariat HAP, ce guide inclut des informations sur le processus de certification HAP, sur les avantages de la certification et sur les moyens de se préparer.

Pour en savoir plus sur HAP ou avoir accès à d'autres documents, veuillez consulter le site internet de HAP ou contacter le Secrétariat à Genève.

Note sur les traductions

Les traductions de la norme HAP sont disponibles sur le site internet de HAP. Si vous souhaitez traduire la norme HAP dans une autre langue, merci de contacter le Secrétariat HAP.

Le **Partenariat international pour la redevabilité humanitaire (HAP International)** est une initiative de plusieurs organisations visant à améliorer la redevabilité de l'action humanitaire vis-à-vis des personnes touchées par les crises. Les membres de HAP s'engagent à répondre aux normes les plus élevées de redevabilité et de gestion de la qualité.

En tant que premier organisme international d'autoréglementation du secteur humanitaire, HAP travaille en étroite collaboration avec des projets complémentaires et avec des initiatives qui partagent sa vision du cadre de redevabilité, à savoir un cadre transparent et accessible à toutes les parties intéressées.

La **norme HAP 2010 de redevabilité humanitaire et de gestion de la qualité** permet aux organisations qui apportent une aide ou qui agissent au nom des personnes concernées par les désastres, les conflits, la pauvreté ou autres crises de concevoir, mettre en œuvre, évaluer, améliorer et reconnaître des programmes redevables. Cette norme est le reflet du consensus général sur ce qui compte le plus lorsque les organisations déploient une aide humanitaire.

L'édition 2010 de la norme a été développée grâce à un processus de révision extensif de l'édition 2007. Plus de 1900 personnes, y compris les personnes concernées par les crises, les travailleurs humanitaires et les bailleurs de fonds, ont participé à la révision, enrichissant ainsi le processus d'autant d'expériences personnelles et de points de vue différents.

HAP Humanitarian
Accountability
Partnership

HAP International

Maison Internationale de l'Environnement 2
Chemin Balexert 7
CH-1219 Châtelaine
Genève, Suisse

www.hapinternational.org



9 782970 078807 >