



Crédit David Hadrill (Bangladesh)

Approches et outils pour la qualité et la redevabilité : quelle valeur ajoutée pour les communautés bénéficiaires ?

Quelle est la problématique ?

- Existe-t-il une participation réelle et effective des communautés bénéficiaires au moment des audits & évaluations des projets humanitaires ?
- Les initiatives elles-mêmes (approches et outils développés pour promouvoir la qualité et la redevabilité) ont-elles des effets voire un « impact » effectif ?

Quelles ressources nous proposent les initiatives ?

Le **manuel Sphère** comporte un standard essentiel « performance, transparence et apprentissage » qui souligne l'importance de la transparence et l'utilisation des résultats des évaluations. Il précise qu'il faut « mettre en place en temps voulu des mécanismes systématiques mais simples et participatifs visant à suivre les progrès accomplis dans la réalisation de tous les standards pertinents du Projet Sphère ».

Le **Guide Synergie Qualité** dédie son chapitre 5 au « rôle des populations ». Il aborde en particulier « la participation des populations [qui doit être] mise en œuvre tout au long du cycle de projet » et notamment l'évaluation participative et les études de satisfaction des bénéficiaires, qui sont encore très rares. Ces éléments sont repris dans le **Manuel de la Participation** qui donne par ailleurs des directives et outils pour l'évaluation participative finale.

Organisé par :



Avec le soutien financier de :



Le **DARA/HRI Humanitarian Response Index** est une approche pour mesurer la performance des bailleurs gouvernementaux. Le HRI de 2011 note que ceux-ci ne sont pas aussi transparents qu'ils devraient l'être, surtout vis-à-vis des communautés affectées par les crises.

The State of the Humanitarian System d'ALNAP identifie un manque d'inclusion des acteurs non-traditionnels, tels que les ONG locales, et la faible redevabilité vis-à-vis des bénéficiaires.

Le **Humanitarian Accountability Project (HAP)** vise à rendre les acteurs plus redevables vis-à-vis des communautés bénéficiaires.

Quelles sont nos pratiques ?

Nos succès :

- Le « client » du secteur privé et le « citoyen » du secteur institutionnel sont des exemples dont le secteur humanitaire peut s'inspirer pour redonner la parole aux communautés bénéficiaires, en tant qu'acteurs clés et centraux des projets humanitaires.
- Des expériences d'évaluations participatives existent et peuvent être adaptées et répliquées. Le suivi post-distribution (PDM : Post Distribution Monitoring) utilisé, entre autres, par ACF pour évaluer les distributions alimentaires.
- Certaines évaluations d'initiatives sont par ailleurs en cours d'élaboration. Ainsi, l'évaluation de l'initiative LEGS est prévue en 2012-2014. Cet *Impact Monitoring Framework* a pour objectif de définir si les organisations concernées recourent à l'utilisation de LEGS comme initiative de référence pour la description, la mise en œuvre et l'évaluation des projets portant sur le bétail dans les crises humanitaires.

Nos défis :

- Les communautés bénéficiaires sont aujourd'hui encore peu audibles et peu écoutées. Les évaluations finales des projets humanitaires se multiplient mais elles sont parfois mal réalisées ou mal financées. Conjuguer, à travers une méthodologie d'évaluation, les intérêts de tous (communautés bénéficiaires, ONG, bailleurs de fonds, etc.) et éviter les interprétations (questions ambiguës, traduction, diversité culturelle, etc.) constituent également un défi de poids. De plus, garantir la sécurité de tous, en particulier dans des contextes complexes, peut se révéler ardu.
- En outre, très peu d'initiatives (approches et outils) ont été évaluées. Cette absence d'évaluation ne permet pas de capitaliser les bonnes pratiques ni de suivre des recommandations spécifiques. De la même manière, leurs contributions aux réponses apportées et à leurs effets sont très rarement évaluées.

Recommandations aux parties prenantes :

- **Développer la consultation des communautés bénéficiaires, recueillir leur voix et vérifier que les projets conduits répondent effectivement à leurs besoins ;**
- **Assurer un plaidoyer auprès des bailleurs de fonds afin que les enjeux de la qualité et la redevabilité soient intégrés dans leurs politiques.**

Recommandations aux initiatives sur la qualité et la redevabilité :

- **Développer, avec les communautés bénéficiaires, le suivi-évaluation des initiatives qualité et redevabilité afin de mesurer si elles apportent une valeur ajoutée à la réponse aux crises.**

Auteurs : Segolen Guillaumat, Responsable géographique adjointe Afrique de l'ouest et centrale (Action Contre la Faim) et David Hadrill, Consultant vétérinaire indépendant et membre du Comité de pilotage du projet LEGS



Réflexions issues de travaux en groupes menés pendant la formation « Améliorer la qualité et la redevabilité dans le secteur de la solidarité internationale », du 17 au 22 janvier 2013 à Paris.