



Quels dispositifs d'appropriation et d'intégration des initiatives sur la qualité et la redevabilité par les acteurs de la solidarité internationale ?

Quelle est la problématique ?

- Comment les initiatives sur la qualité sont-elles diffusées et auprès de qui ?
- Quels sont les dispositifs de formation pour l'apprentissage et à qui s'adressent-ils ?
- Quel accompagnement et évaluation mettre en place pour la mise en application ?

Quelles ressources nous proposent les initiatives ?

Chacune des initiatives sur la qualité et la redevabilité mène des actions de promotion et de diffusion des outils, approches, méthodes préconisées à travers des publications, des manuels, etc. Ces ressources sont facilement accessibles et disponibles (en plusieurs langues, accès libre sur internet, etc.). **Le Projet Sphère, LEGS, Compas Qualité, INEE, SEEP**, etc., tous ont développé du matériel pédagogique pour sensibiliser et former les acteurs humanitaires à travers des formations de formateurs, formations courtes, ateliers d'analyse de pratiques et retours d'expériences, apprentissage en ligne (e-learning) et conférences.

Quelles sont nos pratiques ?

Nos succès :

- **Diffusion** : Chaque initiative met à la disposition du public des ressources documentaires qui présentent les approches, outils et méthodes. Par ailleurs, certains organismes de formation dans le domaine de l'action humanitaire présentent les initiatives sur la qualité et la redevabilité dans leurs contenus. Celles-ci sont également parfois présentées dans les formations internes des Organisations de solidarité internationale (OSI).
- **Dispositifs d'apprentissage et de formation** : Selon les initiatives, des modules de formation ont été développés et adaptés au contexte des interventions. Ces modules sont dispensés soit de manière globale (approche générale), soit en lien avec un domaine spécifique (« clusters » ou OSI spécialisées). Les approches pédagogiques s'adaptent aux publics et contextes. Un nombre important de professionnels, issus principalement des ONG et dans une moindre mesure des agences gouvernementales (gouvernements, bailleurs, etc.), a ainsi pu participer à ces formations.
- **Accompagnement et évaluation de la mise en application** : Des réseaux professionnels se sont constitués pour échanger sur les pratiques et tirer des leçons d'apprentissage. Dans le cadre du Projet Sphère, des points focaux ont été positionnés dans les régions d'intervention afin de favoriser l'accompagnement des acteurs. Des missions d'appui ont également été menées.

Organisé par :



Avec le soutien financier de :



Nos défis :

- **Diffusion** : Chaque initiative est encore trop souvent présentée de manière exclusive ou comme étant la seule pertinente au lieu d'être présentée dans un ensemble en complémentarité d'autres.
- **Dispositifs d'apprentissage et de formation** :
 - L'approche qualité n'est pas préalablement intégrée au niveau institutionnel et n'est donc considérée comme un axe de formation prioritaire ni au sein des organisations ni dans leurs politiques de formation. Les acteurs opérationnels n'ont pas suffisamment de temps ni les moyens de participer aux formations proposées.
 - Le profil des participants n'est pas toujours adapté aux contenus des formations qui touchent des domaines de compétences spécifiques (gouvernance, gestion de projet, gestion des ressources humaine, domaines techniques, etc.), et qui s'adressent à des métiers spécifiques (chef de projet, administrateur, responsable de programmes, etc.).
 - Les formations ne font pas l'objet de validation ni de certification. Or, une incompréhension des outils et méthodes proposés peut d'une part, avoir un impact négatif sur le projet, et d'autre part, décrédibiliser l'initiative elle-même. Ainsi, l'indicateur « eau » du Projet Sphère (au moins 15 litres d'eau par personne et par jour) est souvent considéré, à tort, comme un standard.
- **Accompagnement et évaluation de la mise en application** : Il existe encore peu de dispositifs de suivi-évaluation post-formation et peu de moyens sont affectés à l'accompagnement des personnels dans la mise en application des acquis de formation.



Formation sur le partenariat organisée à Kinshasa en avril 2009 par Caritas Congo asbl



Formation sur le Projet Sphère organisée par Caritas à Isiro - RD Congo, du 22 au 25 juin 2010

Recommandations aux parties prenantes :

- Intégrer la présentation des initiatives dans les formations internes ;
- Intégrer la qualité dans les descriptifs de postes au siège et sur le terrain ;
- Évaluer et capitaliser les leçons apprises sur la mise en œuvre des approches qualité.

Recommandations aux initiatives sur la qualité et la redevabilité :

- Développer des formations pluri-initiatives ;
- Adapter les formations en fonction des métiers et des domaines de compétences des acteurs ;
- Valider et certifier les compétences à l'issue des actions de formation ;
- Renforcer la diffusion des initiatives auprès des organismes de formation des acteurs de la solidarité internationale ;
- Proposer des missions d'appui et d'expertise pour accompagner les opérateurs dans la mise en œuvre.

Auteurs : Boniface Nakwagelewi ata Deagbo, Coordonnateur National des Urgences (Caritas Congo ASBL) et Bertrand Quinet, Responsable de formation (Institut Bioforce Développement)

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.