



**CHS Alliance**

QUALITY. ACCOUNTABILITY. PEOPLE MANAGEMENT

Développer un  
**Cadre de Qualité & de  
Redevabilité**

Version 1.0, 24 juin 2016

## 1. Qu'est-ce qu'un cadre de qualité et de redevabilité?

Un cadre de qualité et de redevabilité est un outil utilisé par les organisations pour documenter, gérer et communiquer leurs engagements envers la qualité et la redevabilité pris à différents niveaux. Il permet aux organisations de donner un sens et mettre en pratique ces différents engagements. Il peut être utilisé pour allouer et effectuer un suivi des responsabilités ainsi que pour communiquer avec différentes parties prenantes quels sont les engagements qui ont été pris, de manière à accroître la transparence et la redevabilité.

Un cadre de qualité et de redevabilité devrait:

- Résumer clairement quels sont les engagements d'une organisation en terme de qualité et de redevabilité;
- Clarifier les rôles et responsabilités concernant la mise en œuvre et le suivi de ces engagements;
- Expliquer comment une organisation peut être tenue redevable pour ses engagements;
- Encourager une amélioration continue dans le fait de remplir les engagements de qualité et de redevabilité.

Un cadre de qualité et de redevabilité demande que la structure de gouvernance, la direction, le personnel, et les parties prenantes clé aient une compréhension claire de leurs rôles et responsabilité en termes de qualité et de redevabilité. Il est exigé des membres pléniers de CHS Alliance d'avoir un cadre de qualité et de redevabilité en place dans les deux ans faisant suite à leur adhésion à l'Alliance. Pour les organisations qui sont devenues membres suites à la fusion entre HAP International et People in Aid, cela veut dire d'ici la fin de l'année 2017.

## 2. De quelles manières peut-il aider votre organisation et ses parties-prenantes?

**Utilisé de manière conjointe avec des outils d'apprentissage et d'amélioration, tels que l'outil d'auto-évaluation CHS, votre organisation peut en attendre :**

- Une compréhension partagée des engagements de votre organisation en matière de qualité et de redevabilité;
- Une mise en pratique claire des engagements de qualité et de redevabilité, avec un accent sur ce qui est le plus essentiel, permettant de le communiquer clairement aux parties prenantes clé;
- Un renforcement de la culture de qualité et de redevabilité de l'organisation, et un sens partagé des objectifs;
- Une clarification des responsabilités en termes de mise en application des engagements;
- Un renforcement de la réputation de votre organisation.

**De leur côté, les parties-prenantes clé peuvent en attendre :**

- Une clarification ce que qu'elles peuvent attendre de votre organisation en terme de qualité et de redevabilité;
- Des rapports de progrès réguliers sur les engagements et une amélioration de programmes;
- Une approche plus inclusive et responsabilisante de la qualité et de la redevabilité.

## 3. Le développement de votre cadre de qualité et de redevabilité

Le secrétariat du Sommet Humanitaire Mondiale a compté que suite à cet événement, il y a eu 2500 engagements envers les engagements essentiels du WHS, ainsi que 3000 engagements individuels de la part des organisations participantes. On estime que de nombreuses organisations ont pris plus de 30 engagements, un fait qui souligne l'importance d'avoir un outil tel qu'un cadre de qualité et redevabilité pour les organisations qui veulent être sérieuses en ce qui concernent leurs engagements. Ceci est d'autant plus vrai pour les organisations dont le mandat recouvrent à la fois l'humanitaire, le développement et le plaidoyer, et adhèrent à un éventail large de standards et référentiels qualité.

### Une présentation claire et soignée

Si certains de vos engagements se chevauchent, nous vous recommandons de garder l'engagement ou le standard qui est le plus spécifique, le plus mesurable, et le plus important pour vous. Plutôt que d'avoir une longue liste d'engagements, mettez l'accent sur ceux qui sont le plus importants pour votre organisation, ceux qui peuvent être directement transformés en action et que vous vous êtes engagés à mettre en œuvre.

### Un processus inclusif

Afin de favoriser la sensibilisation et l'appropriation, il est recommandé que le conseil de direction, la direction et le personnel de l'organisation, ainsi que les partenaires et autres parties-prenantes soient consultés lors du développement du cadre de qualité et de redevabilité. Il est aussi important de réfléchir à comment le cadre finalisé sera communiqué au personnel ainsi qu'à d'autres parties-prenantes. Dans le cas des bureaux pays, il peut leur être utile d'adapter le cadre de qualité et de redevabilité de leur organisation à leur contexte de travail.

### Approbation au plus haut niveau

Le cadre de qualité et de redevabilité devrait être approuvé au plus haut niveau de votre organisation, c'est-à-dire le conseil d'administration et la direction. Ceci afin de permettre un engagement au niveau de toute l'organisation, les ressources nécessaires à la mise en œuvre, ainsi que l'élan nécessaire pour passer à l'action.

## 4. Le contenu du cadre de qualité et de redevabilité

Vous pouvez utiliser le format de votre choix – beaucoup des membres HAP ont déjà un cadre de redevabilité et vont donc avoir besoin d'un travail minimum pour l'adapter. Nous fournissons toutefois ci-dessous des indications à l'intention des membres CHS Alliance, que vous l'utilisiez pour mettre à jour votre cadre de redevabilité ou développez complètement le document.

<b>Contenu du cadre de qualité et redevabilité</b>	<b>Ce qui devrait en faire partie</b>
<b>1. Parties prenantes clé</b>	Votre cadre de qualité et de redevabilité devrait spécifier de manière Claire quelles sont vos parties prenantes principales. Au minimum, cela devrait inclure les personnes affectées par les crises, le personnel et les bailleurs. La plupart des organisations incluront également les partenaires avec lesquelles elles travaillent.
<b>2. Communication</b>	Cette section décrit comment les parties prenantes listées à la section précédente seront tenues informées au sujet de votre cadre de qualité et de redevabilité y compris sa mise en pratique.
<b>3. Engagements de la norme CHS</b>	Un aspect important du cadre de qualité et de redevabilité est les neuf engagements de la norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité. La norme et ses engagements devraient constituer le minimum présenté par les organisations membres de CHS Alliance, toutefois, la plupart des organisations incluront d'autres éléments. Les membres CHS Alliance qui ont déjà effectué l'auto-évaluation et comptent avec un plan d'amélioration peuvent inclure dans le cadre de qualité et de redevabilité un résumé des actions prévues, qui est responsable et une référence concernant le statut de leur processus d'auto-évaluation et de plan d'amélioration (ou de vérification externe le cas échéant) pour plus de détails.
<b>4. Autres engagements organisationnels</b>	Cette section devrait inclure les standards, codes, chartres et principes pertinents auxquels l'organisation a souscrit dans le cadre de son engagement envers une amélioration de la qualité et de la redevabilité de ses programmes. Les standards peuvent être internes ou externes. Vous trouverez ci-dessous des exemples, toutefois

	<p>ceux-ci ne constituent pas une liste exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Code de conduite pour le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et pour les organisations non gouvernementales (ONG) lors des opérations de secours en cas de catastrophe</i></li> <li>• <i>La charte humanitaire et les standards minimums de l'intervention humanitaire du Projet Sphere</i></li> <li>• <i>Normes minimales d'inclusion de l'âge et du handicap dans l'action humanitaire</i></li> <li>• <i>Charte pour le Changement - Charter for Change</i></li> <li>• <i>InterAction's PVO Standards</i></li> <li>• <i>Marqueur de genre</i></li> <li>• <i>Code de conduite ACFID</i></li> <li>• <i>La circulaire du Secrétaire général – Dispositions spéciales visant à prévenir l'exploitation et les abus sexuels</i></li> </ul>
<p><b>5. Plan de mise en oeuvre</b></p>	<p>Pour chacun des engagements, votre cadre devrait énoncer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Une base de référence: les politiques existantes, procédures et pratiques en lien avec la qualité et la redevabilité (pour le CHS, voir les directives de la section 3 de ce tableau).</li> <li>b. Les activités planifiées pour améliorer la qualité et la redevabilité de votre organisation en lien avec ces engagements, y compris l'échelle de temps, les indicateurs de progrès et les responsabilités pour ces activités.</li> <li>c. Il est essentiel que les responsabilités de mise en œuvre et de suivi des différents éléments du cadre soient claires. La mise en œuvre est grandement facilitée si les responsabilités sont inscrites dans les descriptions de poste et font parties des objectifs de gestion de la performance du personnel.</li> <li>d. Pour les organisations travaillant dans plusieurs pays, comment la mise en œuvre est-elle prévue dans tous les pays où votre organisation est active ?</li> </ol> <p>Le plan de mise en œuvre devrait également spécifier à quel moment le cadre de qualité et de redevabilité doit être revu.</p>

#### 4. Publication de votre cadre de qualité et de redevabilité

Votre organisation devrait rendre son cadre de redevabilité publique, en particulier auprès de ses parties prenantes clé, dans un format, langues et supports appropriés afin de s'assurer de l'accessibilité du cadre.

Si votre organisation travaille avec des partenaires, elle devrait s'assurer que ceux-ci comprennent quelles sont les implications du cadre de qualité et de redevabilité pour les projets mis en œuvre de manière conjointe.