

# SYSTÈMES D'ASSURANCE QUALITÉ ET DE REDEVABILITÉ

---

*Ce document est une introduction au Project d'Assurance Qualité et de Redevabilité mené par le Global WASH Cluster et s'inscrit dans sa Feuille de Route 2020-2025. Les documents du projet sont en anglais et en cours de traduction. Ils seront partagés au plus tôt.*

## QU'EST CE QUE LA QUALITE ?

La qualité d'une réponse humanitaire se juge en fonction de deux éléments : les **résultats** atteints et le **processus** permettant d'arriver à ces résultats. Les écarts de qualité décrivent les cas où une réponse ne répond pas aux normes. Ces écarts sont principalement dus à la manière dont l'aide humanitaire est conçue et/ou mise en œuvre. Ces écarts se reflètent soit directement sur les résultats des programmes ou dans la manière dont les personnes affectées par la crise perçoivent l'aide fournie.

La qualité peut être objectivement définie et mesurée. Cependant, les réponses humanitaires sont soumises à des contraintes externes. Il faut alors, dans une démarche réaliste, optimiser la qualité des programmes, plutôt que de chercher à atteindre des standards trop élevés. Les partenaires du secteur (en l'occurrence WASH) doivent alors entreprendre une démarche d'amélioration continue de leurs programmes tout en tenant compte du contexte.

La qualité de la réponse WASH est basée sur les standards en vigueur dans les pays et sur les normes internationales, telles que CHS (Core Humanitarian Standard) et Sphere.

## POURQUOI ETABLIR UN SYSTEME D'ASSURANCE QUALITE ET DE REDEVABILITE AU NIVEAU DU SECTEUR ?

Les crises humanitaires sont complexes et dynamiques. Des approches évolutives et modulaires sont nécessaires afin de respecter les engagements pris en matière de qualité et de redevabilité, de garantir leur pertinence et les améliorer continuellement malgré l'évolution des contextes.

Au niveau sectoriel, les pratiques actuelles de suivi des réponses se concentrent principalement sur les activités (qui fait quoi ?) ou la couverture géographique (où, quand ?). La réponse est alors gérée de sorte à maximiser les résultats ou le nombre de bénéficiaires, sans prêter attention aux engagements en matière de qualité. Bien que les organisations suivent et contrôlent la qualité de leurs propres programmes, rares sont les contextes où les partenaires du secteur adoptent une démarche holistique et coordonnée pour mesurer la qualité de la réponse au niveau sectoriel. Savoir si le secteur répond de manière **sûre, inclusive, participative et efficace** aux besoins des populations reste bien souvent une gageure.

La mise en place d'un Système d'Assurance Qualité et de Redevabilité au niveau du secteur WASH doit aider à remédier à cette situation, permettre de renforcer la redevabilité du secteur envers la population concernée et assurer que les normes de qualité seront respectées et maintenues dans le temps.

## QU'EST CE QUE LES SAQR ?

Les Systèmes d'Assurance Qualité et de Redevabilité (SAQR) permettent de suivre une intervention WASH par rapport à un cadre normatif défini par les partenaires eux-mêmes au niveau du Cluster WASH, adapté au contexte et intégrant les standards nationaux et/ou internationaux.

L'objectif de l'approche du SAQR est de fournir une vue d'ensemble et systématique de la réponse au niveau du secteur et de mesurer les écarts entre la qualité de réponse et un niveau de qualité désiré et défini par les partenaires. A tout moment ce niveau de qualité peut être revu en fonction de l'évolution du contexte.

Les SAQR visent donc à garantir que la réponse humanitaire WASH :

- Ne nuise pas (i.e. augmenter les risques de protection, contaminer les ressources en eau) ;
- Contribue efficacement à la réalisation des objectifs stratégiques (i.e. contrôler les risques sanitaires publics, fournir des services WASH de base) ; et
- Respecte les normes et les modes d'intervention convenues entre les partenaires (i.e. les engagements en matière de redevabilité et de participation dans le cadre du CHS, les normes techniques dans Sphère).

Pour ce faire, le Global WASH Cluster a développé un outil pour aider les Clusters nationaux à mettre en place des systèmes d'Assurance Qualité et de Redevabilité et à créer des liens avec les autres secteurs (genre, redevabilité, inclusion). Cet outil est composé :

- D'un guide permettant aux Clusters Nationaux de mettre en place leur **processus d'assurance qualité** ;
- D'un **cadre modulaire d'analyse** qui permet aux Clusters Nationaux de sélectionner les champs pour lesquels le « suivi qualité » est prioritaire, et de définir pour chacun d'eux les normes, indicateurs et méthodologies de suivi.

La bonne utilisation de cet outil aidera les partenaires à établir un dialogue structuré et systématique autour de la qualité de la réponse WASH.

| Le SAQR est...   | Le SAQR n'est pas...  |
|--|---|
| ...une évaluation légère et continue des principales insuffisances de qualité, en mettant l'accent des actions correctrices                      | ...une évaluation formelle ou une analyse d'impact  |
| ...géré conjointement par le cluster WASH pour un usage interne  | ...une obligation imposée aux partenaires de rapporter leur performance en matière de qualité |
| ...mis en œuvre conjointement par tous les participants du Cluster WASH  | ...mis en œuvre par le seul coordinateur du Cluster WASH                                      |
| ...fondé sur le suivi d'un nombre limité d'indicateurs clés afin de déterminer les points sur lesquels des actions correctrices sont nécessaires | ...une tentative de produire des statistiques détaillées ou généralisables                    |

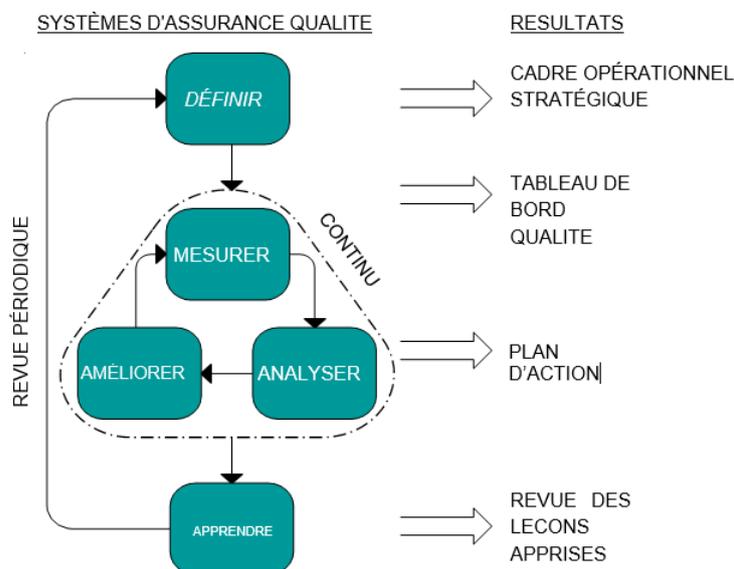
...basé sur la contextualisation des normes et des orientations existantes

...un ensemble de nouvelles exigences, normes ou attentes

## LE PROCESSUS D'ASSURANCE QUALITE

Le processus d'assurance qualité proposé par le GWC est adapté du cycle Définir-Mesurer-Analyser-Améliorer-Contrôler (DMAAC) utilisé dans l'industrie.

L'approche combine un processus continu de suivi, d'analyse et d'amélioration avec une revue périodique des leçons apprises tel que défini dans le schéma ci-contre.



## LE CADRE D'ANALYSE MODULAIRE

Le cadre d'analyse modulaire est composé de différents modules (santé publique, niveau de service, prise en compte des bénéficiaires, etc...) qui fournissent des orientations quant aux normes et indicateurs que chaque Cluster WASH peut établir. Ils contiennent également des indications pour mesurer les indicateurs. Par ailleurs, il appuie le suivi collectif de l'inclusion, de la sûreté, de la participation et du retour d'information, en évaluant si les partenaires respectent leurs engagements en matière de redevabilité envers les populations touchées dans leur façon de travailler. Il contient également des recommandations pour intégrer les perspectives de la population touchée dans le suivi de la qualité. C'est un outil flexible qui doit être utilisé pour collecter les informations strictement nécessaires à l'amélioration de la qualité (programmatique et technique) et de la redevabilité de la réponse au niveau sectoriel.

## CLUSTERS WASH NATIONAUX

La qualité et la redevabilité doivent être traitées de manière appropriée et collective au niveau de la coordination nationale du Cluster WASH. Les Clusters WASH nationaux (Comité d'Orientation des Clusters, Coordinateurs et partenaires) ont un rôle important pour :

- Etablir le processus participatif de suivi et contrôle de la qualité au niveau sectoriel (y compris, définir les objectifs prioritaires de qualité, coordonner la collecte des données, partager et analyser l'information) ;
- Instaurer un climat de confiance entre les partenaires de sorte que ceux-ci



puissent ouvertement dialoguer sur les enjeux auxquels ils font face pour assurer la qualité de leurs programmes ;

- Synthétiser les leçons apprises et partager les connaissances autour de la qualité.

En tant que processus collectif, le SAQR repose sur l'engagement de tous les partenaires du Cluster WASH, de l'Agence chef de file du Cluster (le plus souvent l'UNICEF), du coordinateur du Cluster ainsi que des donateurs dans la définition, la collecte de données, l'analyse, l'amélioration et l'apprentissage.