

# SYSTEMES D'ASSURANCE QUALITE ET DE REDEVABILITE

Briefing des WCC et UNICEF RO/CO  
Juillet 2020



unicef 

  
SOLIDARITÉS  
INTERNATIONAL

 WASH Cluster  
Water Sanitation Hygiene

 OXFAM

**Tufts**  
UNIVERSITY  
School of  
Engineering

# POURQUOI CETTE INITIATIVE?

## **Context**

- Environnement opérationnel de plus en plus complexe
- Exigences à l'égard du secteur humanitaire pour améliorer la qualité et la redevabilité envers les populations affectées
- Problèmes de qualité répétitifs dans tous les contextes

## **Monitoring**

- Systèmes de M+E conçus pour une redevabilité ascendante et non pour une gestion de la qualité
- Technologie qui permet la collecte de grands volumes de données, capacité d'analyse considérable
- Information de terrain rarement utilisée pour améliorer la prise de décision

## **Redevabilité envers les populations touchées**

- Participation et redevabilité envers les populations touchées pas suffisamment priorisées
- Voix des personnes touchées par la crise sous-représentées au niveau des agences et des clusters
- Réponses qui ne tiennent souvent pas compte des différents besoins et vulnérabilités

# VISION

Les plateformes de coordination WASH mettent en œuvre **une approche collective de routine** pour le suivi des réponses qui soutient **une prise de décision orientée vers les résultats et basée sur des évidences** afin de garantir que les normes de qualité et de redevabilité dans les réponses humanitaires WASH sont respectées et maintenues, avec une amélioration continue.

Cela nécessite une approche qui :

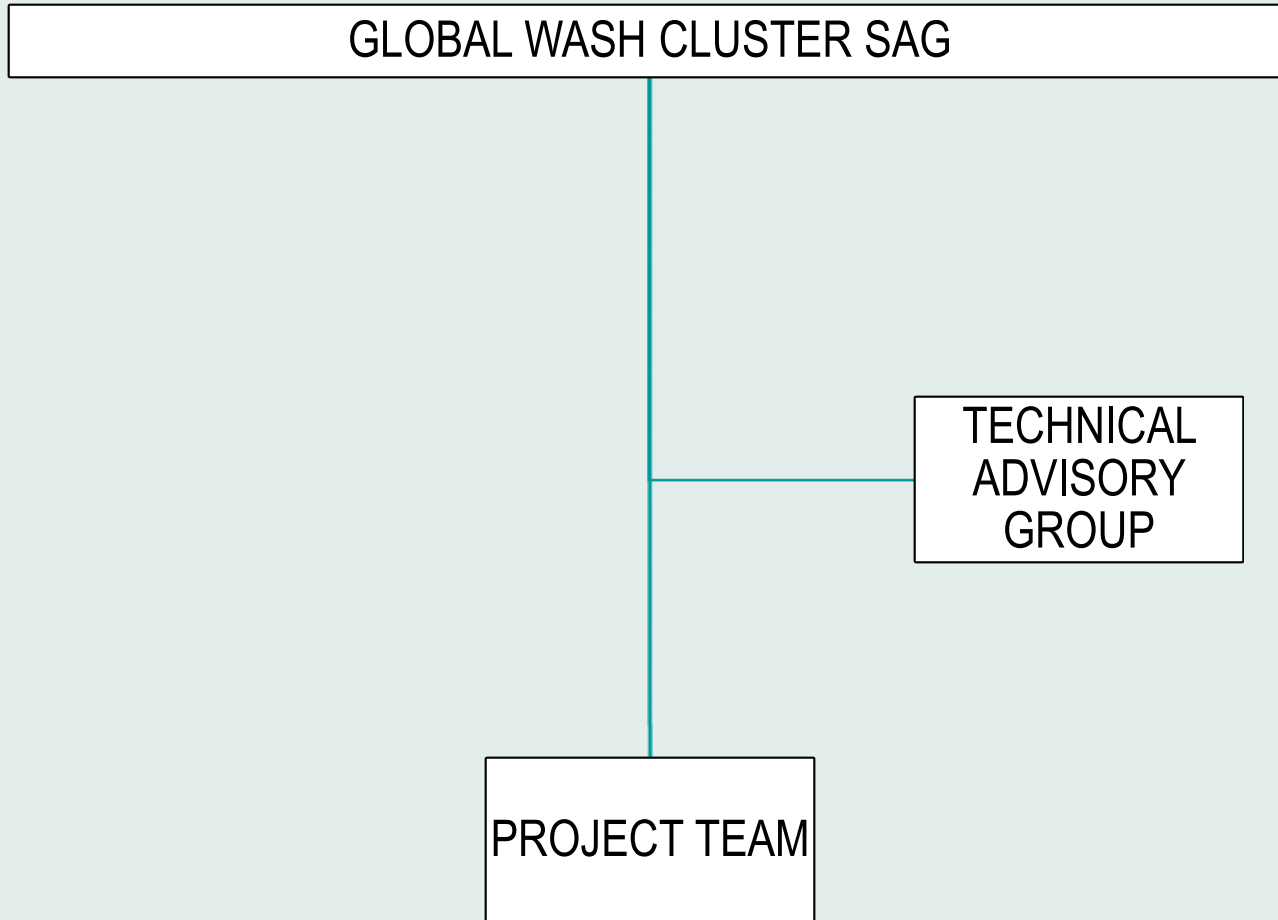
- Soutient une priorisation et une prise de décision basées sur les données ;
- Permet la participation de tous les partenaires WASH au sein d'une plateforme de coordination renforcée ;
- Renforce la redevabilité envers les populations affectées et entre les partenaires ;
- Donne l'assurance que les normes et les objectifs sont atteints.

→ Initiative qui est un axe clé de la feuille de route 2020-25 du Global WASH Cluster *Delivering Humanitarian WASH Anywhere and Any Time*

# LA VALEUR ESCOMPTÉE POUR LES PARTENAIRES

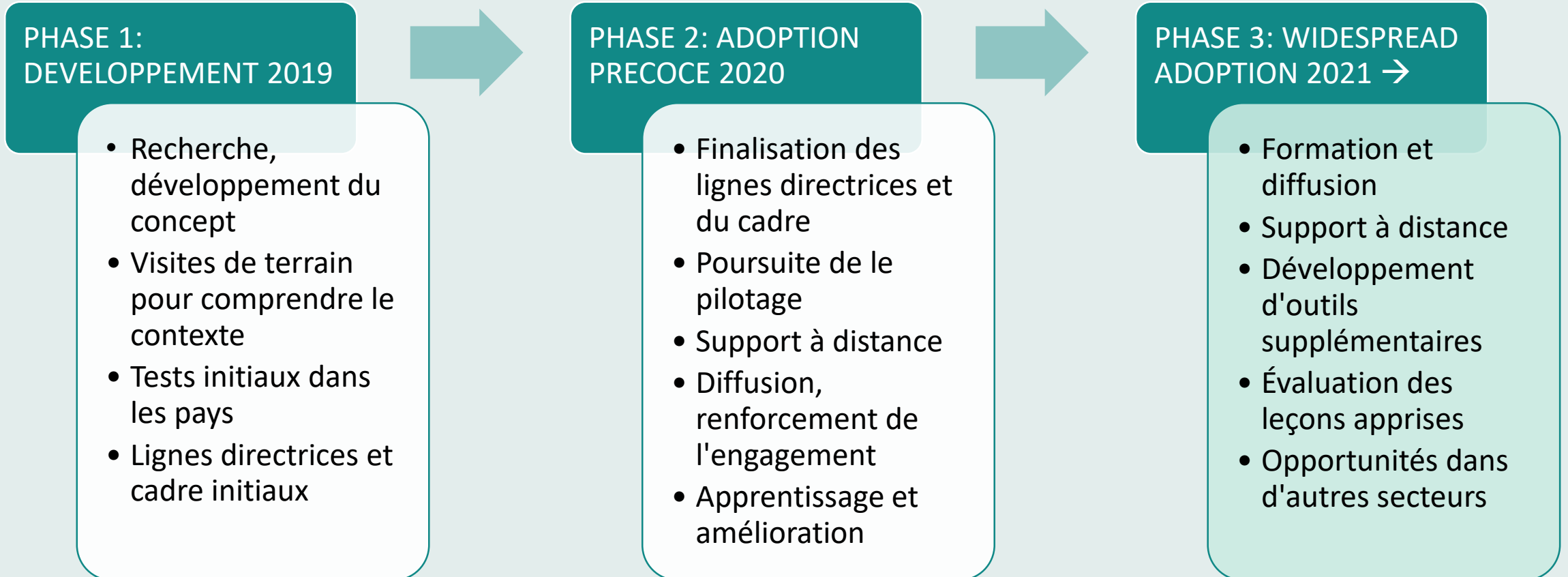
- Approche systématique du suivi et de la gestion de la qualité ;
  - Rôle de coordination renforcé pour les clusters ;
  - Harmonisation claire des normes et approches contextualisées ;
  - Amélioration de la valeur des investissements dans les évaluations ainsi que dans les systèmes de suivi et de redevabilité ;
  - Rationalisation des exigences en matière de reporting pour les partenaires ;
  - Production d'informations qui influent sur la prise de décision ;
  - Amélioration des données factuelles à utiliser pour le plaidoyer et l'apprentissage.
- Changement de paradigme en matière de suivi et d'analyse des données, et non pas une nouvelle obligation de rapportage

# GOUVERNANCE



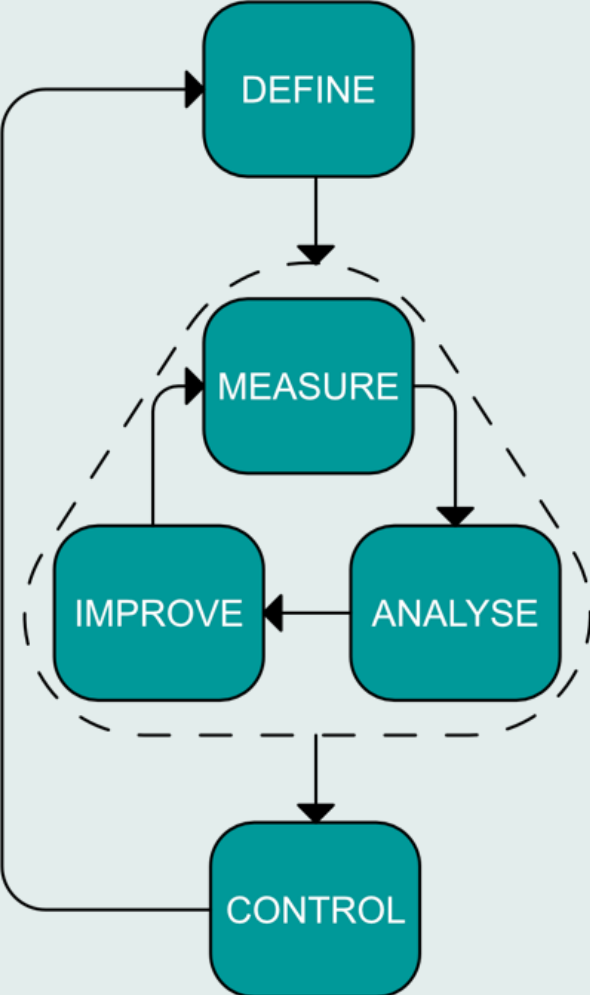
- Initiative qui rapporte au SAG du GWC dans le cadre du plan de mise en œuvre de la feuille de route 2025
- TAG qui fournit une contribution technique sur, les normes, les approches de monitoring, la base de données
- Equipe de projet (Oxfam and SI) responsable des livrables

# PROGRESSION ET PLANIFICATION DES PROCHAINES ÉTAPES

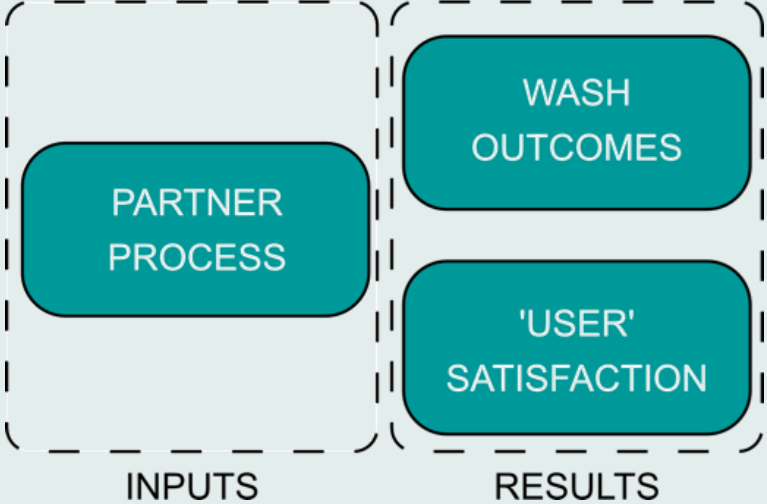


# L'APPROACHE DES SAQR

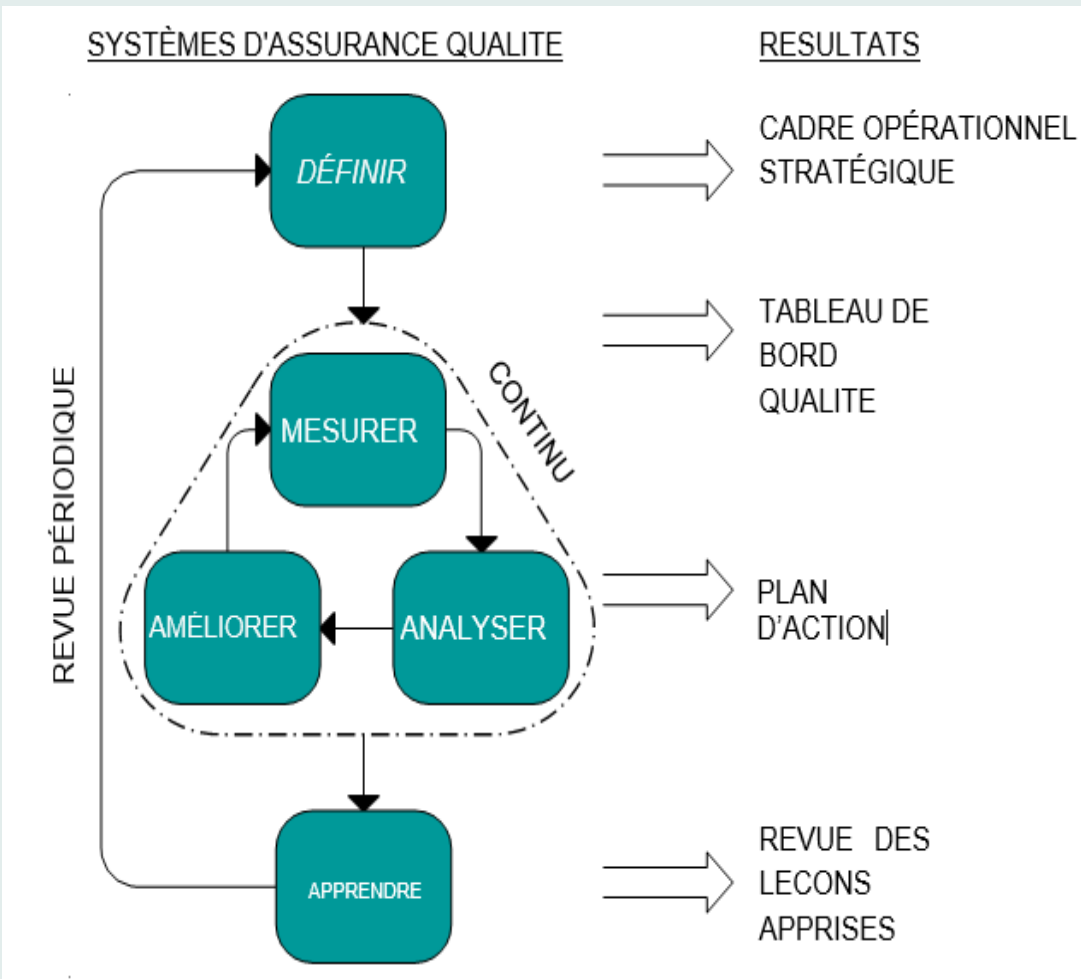
QUALITY ASSURANCE SYSTEM



MODULAR ANALYTICAL FRAMEWORK



# ETAPES DU PROCESSUS



## 5 étapes:

1. **DEFINIR** collectivement les normes, les objectifs et les approches
2. **MESURER** ces indicateurs à l'aide des données disponibles
3. **ANALYSER** conjointement les informations pour identifier les lacunes
4. Planifier et mettre en œuvre des mesures correctives pour **AMÉLIORER** la réponse ; fournir un retour d'information aux populations touchées
5. Documenter les changements apportés et les enseignements tirés pour **APPRENDRE**



# INFORMATION FLOW

GLOBAL

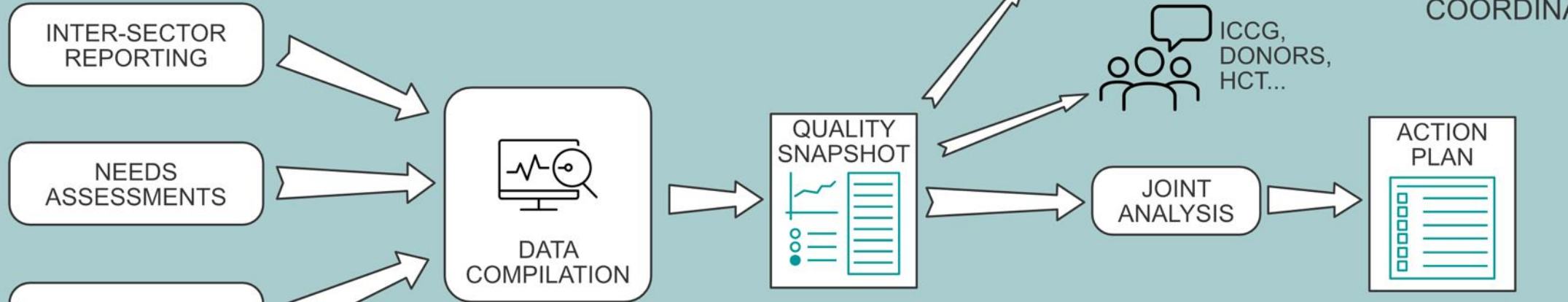


GLOBAL WASH CLUSTER  
PARTNER HQ

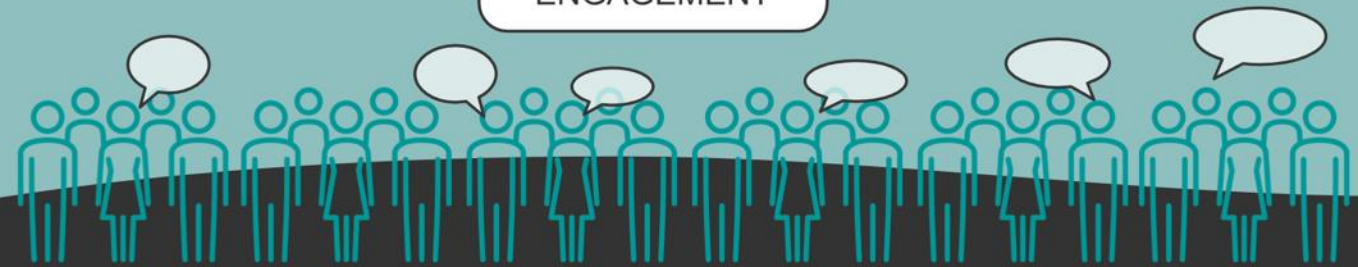
COORDINATION



ICCG,  
DONORS,  
HCT...



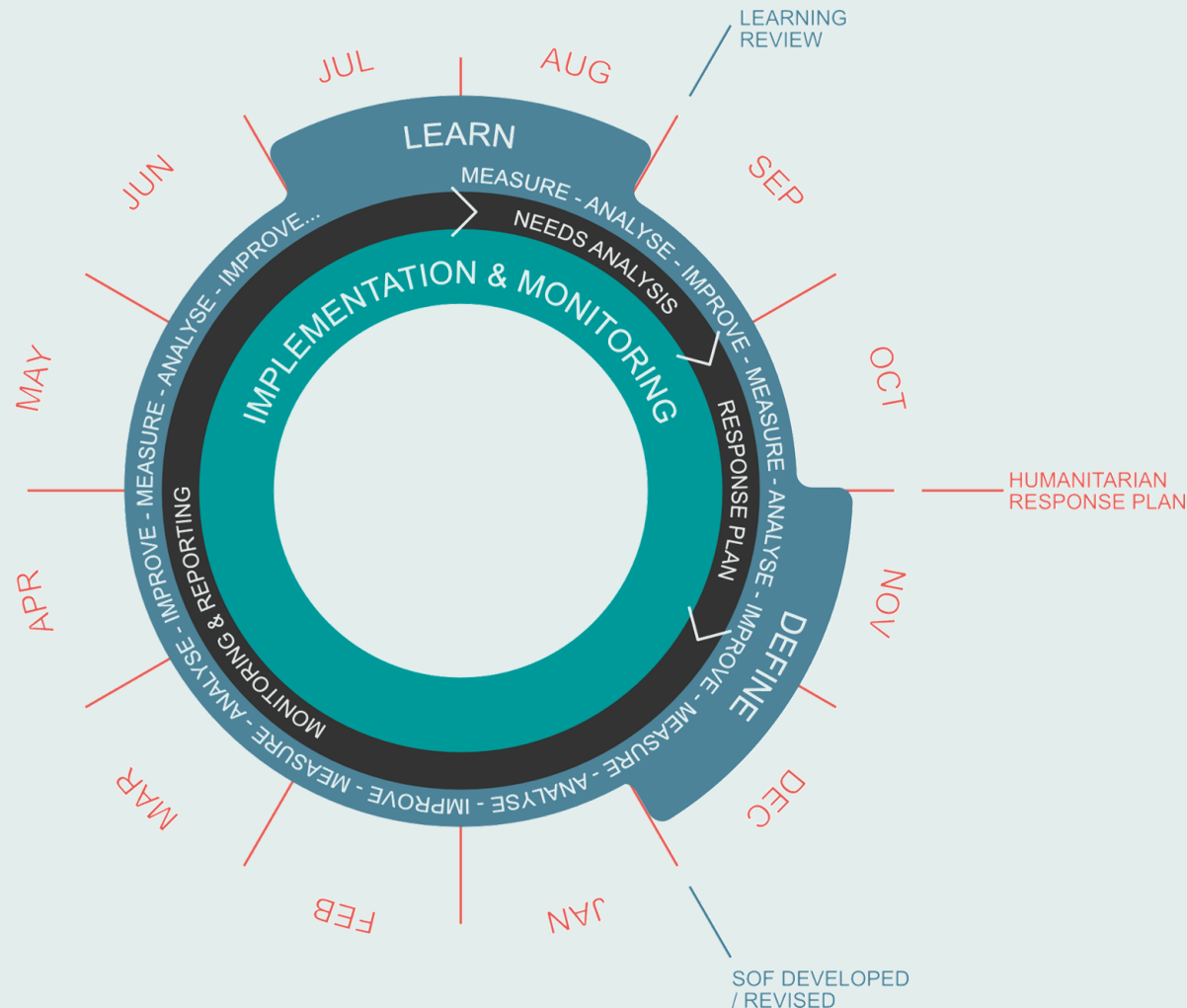
FIELD



CRISIS AFFECTED PEOPLE



# LE PROCESSUS DES SAQR VIS A VIS DU CYCLE DE PROGRAMMATION HUMANITAIRE



## DEFINIR:

- Novembre – Décembre
- Après la finalisation du HRP

## MESURER-ANALYSER-AMELIORER:

- Continu

## APPRENDRE:

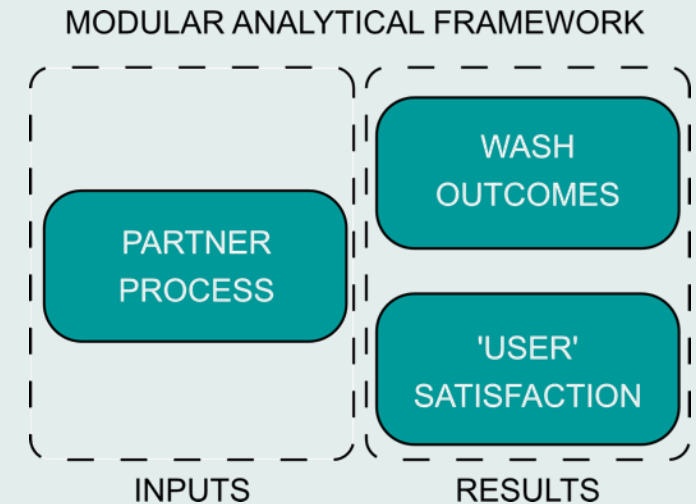
- Juillet – Aout
- Avant le processus du HRP

# LE CADRE D'ANALYSE MODULAIRE

- Cadre de suivi identifiant les principaux indicateurs de qualité et la collecte de données
- Système modulaire lié à des objectifs WASH spécifiques
- Basé sur des normes (SPHERE, CHS) et des approches de collecte de données existantes (MICS)

## 3 Perspectives:

1. Quels sont les **PROCESSUS** mis en place par les partenaires WASH pour assurer la qualité et la responsabilité ?
2. Avec quelle efficacité les partenaires WASH obtiennent-ils les **RÉSULTATS** souhaités ?
3. Comment la population touchée **PERÇOIT**-elle la manière dont les services WASH sont fournis ?



# STRUCTURE DES MODULES

Chaque module fournit un cadre analytique pour évaluer une dimension spécifique de la qualité ainsi que des conseils sur le suivi et l'analyse.

Chaque module comprend :

- Références aux standards reconnus au niveau mondial
- Indicateurs clés de qualité (KQI) et orientations pour leur définition
- Approches de suivi pertinentes
- Questions visant à soutenir l'analyse des données et à susciter un débat plus approfondi

# MODULES

## Complétés :



## Plannifiés :



# MODULE SUR LA SANTE PUBLIQUE

MODULE	PUBLIC HEALTH RISK Reduce public health risks by creating barriers to faecal-oral transmission along the pathways described in the F-diagram			
COMPONENT	WATER QUANTITY	WATER QUALITY	EXCRETA DISPOSAL	HANDWASHING
STANDARD	<b>SPHERE 2018</b> <b>Water supply standard 2.1: Access and water quantity</b> <i>People have equitable and affordable access to a sufficient quantity of safe water to meet their drinking and domestic needs.</i>	<b>SPHERE 2018</b> <b>Water supply standard 2.2: Water quality</b> <i>Water is palatable and of sufficient quality for drinking and cooking, and for personal and domestic hygiene, without causing a risk to health.</i>	<b>SPHERE 2018</b> <b>Excreta management standard 3.1: Environment free from human excreta</b> <i>All excreta is safely contained on-site to avoid contamination of the natural, living, learning, working and communal environments.</i>	<b>SPHERE 2018</b> <b>Hygiene promotion standard 1.1: Hygiene promotion</b> <i>People are aware of key public health risks related to water, sanitation and hygiene, and can adopt individual, household and community measures to reduce them.</i>
KEY QUALITY INDICATOR	<b>Outcome:</b> % of affected population using a <u>sufficient quantity</u> of water for drinking, cooking, cleaning and personal hygiene	<b>Outcome:</b> % of affected population using water for drinking and cooking that is <u>acceptable quality</u>	<b>Outcome:</b> % of affected population <u>disposing of their faeces safely</u> every time they defecate	<b>Outcome:</b> % of affected population washing their hands with <u>soap at key times</u>
BENCHMARK GUIDANCE	<u>Quantity</u> (l/p/d) agreed by WASH cluster partners through consultation with different affected groups or by reference to national standards	<u>Quality</u> agreed by WASH cluster partners through consultation with different affected groups, an understanding of treatment methods and an analysis of waterborne risks in the context	<u>Safe disposal</u> means that faeces is disposed of in a way that effectively prevents contact with people, the environment and other potential vectors. Minimum requirements and approaches to be agreed by the WASH cluster partners	<u>Soap:</u> Effective cleansing agents include solid or liquid soap, detergent, chlorinated water or ash, the choice of appropriate method should be made based on local context and acceptability  <u>Key times:</u> As defined by cluster partners, but generally before touching food (eating, preparing food or feeding a child) and after contact with excreta (after using the toilet or cleaning a child's bottom)

# PREMIERES ETAPES

## **Définition de normes collectives :**

- Document qui définit des normes contextualisées

## **Suivi et rapports :**

- Limiter les exigences en matière de rapports uniquement aux données utiles à la prise de décision
- Reconnaître les limites de l'approche 4Ws - gap et duplication géographique
- Prioriser le suivi des effets par rapport à celui des résultats et de la couverture - fixer des indicateurs
- Partager des informations qui reflètent la réalité du terrain, mettre en évidence les lacunes des données
- Se méfier des moyennes et des agrégations - rechercher les différences et les inégalités

## **Analyse conjointe :**

- Utiliser les réunions pour convenir des questions prioritaires et planifier les actions à mener
- Trouver des occasions de faire entendre la voix des partenaires dans l'analyse

# PROCHAINES ETAPES

## **Support à distance aux pays**

- Liste des pays sélectionnés à finaliser
- Requierit l'intérêt des NWCCs
- Soutient de l'équipe du projet

## **Orientations supplémentaires, élaboration d'outils**

- Orientations pour le développement du SOF
- Outils et modèles pour le suivi, l'analyse et l'apprentissage + études de cas
- Développement de modules supplémentaires en fonction des besoins

## **Dissémination et engagement**

- Partenaires du GWC
- UNICEF CO et RO
- Donateurs



# COMMENT SOUTENIR L'APPROCHE?

- Envoyez vos commentaires sur les orientations, le cadre et les outils du point de vue des partenaires
- Encouragez l'engagement et la participation des WCC et des partenaires dans les pays
- Faites-nous savoir quelles sont les bonnes pratiques que vous voyez dans vos pays
- Partager les études de cas, les évaluations, les initiatives similaires dont nous pouvons tirer des enseignements

# FEEDBACK, QUESTIONS

- Quelles sont les bonnes pratiques déjà en place dont nous pouvons tirer des enseignements ?
- Quelles sont les conditions préalables à la mise en œuvre des SAQR ?
- Comment pouvons-nous surmonter les obstacles ?
- Quels sont les outils, les formations et le soutien supplémentaires que nous devons développer pour soutenir le processus ?



MERCI



Equipe du projet SAQR

James Brown: [James.Brown@Oxfam.org](mailto:James.Brown@Oxfam.org)

Lise Lacan: [llacan@solidarites.org](mailto:llacan@solidarites.org)

# SUPPORTING NATIONAL CLUSTERS

## **Challenges:**

- Significant differences in response monitoring between countries
- Different approaches needed in different contexts
- Staff turnover among partners and coordinators
- Risk of being seen as top down / additional workload

## **Motivators:**

- Providing useful information to support planning and decision making
- Clarity over standards, expectations
- Reduced reporting burden (over time)

## **Likely support needs:**

- Interpreting and contextualising modules and process
- Planning appropriate monitoring approaches
- Designing quality snapshot information products