

SYSTÈMES D'ASSURANCE QUALITÉ ET DE REDEVABILITÉ

NOTE D'ORIENTATION V1 | MAI 2020



WASH Cluster
Water Sanitation Hygiene



REMERCIEMENTS

Ce document a été élaboré dans le cadre de « l'Initiative Assurance Qualité et Redevabilité », une initiative du [Global WASH Cluster](#) menée par un partenariat entre [Oxfam](#), [Solidarités International](#), [l'Université Tufts](#) et [l'UNICEF](#). Cette initiative est financée par l'UNICEF et est soutenue par le [Groupe de travail technique sur l'assurance qualité du Global WASH Cluster](#).

PUBLIC CIBLE

Ce guide est conçu pour être utilisé par les Plateformes Nationales de Coordination Humanitaire WASH, y compris le Cluster WASH / l'unité de coordination du Cluster (laquelle comprend le coordinateur du Cluster, les responsables de la gestion de l'information, les spécialistes de l'évaluation, et les coordinateurs des sous-Clusters), en plus des organisations WASH partenaires, des membres du Comité d'Orientation Stratégique et des Groupes de Travail Techniques. Les orientations peuvent également être utiles pour aider les partenaires WASH à développer et à appliquer les Systèmes d'Assurance Qualité et de Redevabilité (SAQR) au sein de leurs propres programmes ou organisations.

Note : Dans ce document, les termes "cluster" et "plate-forme de coordination" sont utilisés indifféremment.



CONTENTS

INTRODUCTION	4
<i>POURQUOI METTRE EN OEUVRE LES SYSTEMES D'ASSURANCE QUALITE ET DE REDEVABILITE ?</i>	4
<i>RÔLE DES CLUSTERS NATIONAUX WASH</i>	4
<i>QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ?</i>	5
PANORAMA DES SYSTEMES D'ASSURANCE QUALITE ET DE REDEVABILITE	6
<i>QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE QUALITÉ ?</i>	6
<i>LE CADRE D'ANALYSE MODULAIRE</i>	6
<i>LE PROCESSUS DES SAQR</i>	7
LE PROCESSUS SAQR ÉTAPE PAR ÉTAPE	9
<i>DEFINIR</i>	9
<i>MESURER</i>	11
<i>ANALYSER</i>	14
<i>AMELIORER</i>	16
LE CADRE D'ANALYSE MODULAIRE	19
<i>STRUCTURE DES MODULES</i>	19
SAQR & LE CYCLE DU PROGRAMME HUMANITAIRE	21
<i>LES SITUATIONS DE CRISE SOUDAINES</i>	21
<i>LES SITUATIONS D'URGENCE PROLONGÉES</i>	21
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	23
GLOSSAIRE	27

ACRONYMES

AAP	Redevabilité envers les populations affectées (<i>Accountability to Affected Populations</i>)
COS	Comité d'Orientation Stratégique (<i>Strategic Advisory Group</i>)
CHS	Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité (<i>Core Humanitarian Standard</i>)
DMAAC	Définir - Mesurer - Analyser - Améliorer - Contrôler
GWC	Global WASH Cluster
HPC	Cycle de Programme Humanitaire (<i>Humanitarian Programme Cycle</i>)
HNO	Aperçu des besoins humanitaires (<i>Humanitarian Needs Overview</i>)
HRP	Plan de réponse humanitaire (<i>Humanitarian Response Plan</i>)
IASC	Inter Agency Standing Committee
SAQR	Systèmes d'Assurance Qualité et de Redevabilité
S&E	Suivi & Evaluation
GTT	Groupe de travail technique (<i>Technical Working Group</i>)
TdR	Termes de Référence
VBG	Violences Basées sur le Genre
WASH	Eau, Assainissement et Hygiène (<i>Water, Sanitation, and Hygiene</i>)

INTRODUCTION

Ce guide fournit des conseils pratiques, pas à pas, aux Clusters nationaux WASH et aux partenaires dans les pays pour soutenir une gestion efficace de la qualité et de la redevabilité au niveau de la coordination des réponses humanitaires WASH.

POURQUOI METTRE EN OEUVRE LES SYSTEMES D'ASSURANCE QUALITE ET DE REDEVABILITE ?

Les crises humanitaires sont complexes et dynamiques. Les partenaires, pour respecter leurs engagements en matière de qualité et de redevabilité vis-à-vis des bénéficiaires, mais aussi pour améliorer et adapter leurs pratiques en fonction de l'évolution du contexte dans lequel ils interviennent, doivent pouvoir s'appuyer sur des informations fiables, recueillies en temps réel.

Le plus souvent, les Clusters Nationaux se concentrent sur le suivi des activités de partenaires ou de la couverture de la réponse (qui fait quoi, où et quand), plutôt que de comprendre si la réponse est sûre, inclusive, participative et efficace, en d'autres termes, si elle est pertinente et répond aux besoins des bénéficiaires. Le risque est alors d'évaluer la réponse humanitaire et de la gérer de manière à maximiser le nombre de bénéficiaires ou les services WASH, sans comprendre si des progrès réels permettent d'atteindre les objectifs de qualité ou de redevabilité.

Les systèmes d'assurance qualité et de redevabilité (SAQR) sont un moyen de remédier à cette situation, de renforcer la redevabilité envers les bénéficiaires, et d'assurer que les standards de qualité sont durablement respectés par les partenaires.

RÔLE DES CLUSTERS NATIONAUX WASH

Ce document vise spécifiquement à garantir que la qualité et la redevabilité sont traitées de manière appropriée par l'ensemble des acteurs WASH, de manière collective, dans les réunions de *coordination nationale*. Alors que les partenaires WASH sont responsables de la mise en œuvre de leurs propres programmes et doivent disposer de systèmes adéquats pour garantir la qualité et la redevabilité, les Coordinateurs des Clusters WASH au niveau national ont, eux, un rôle important à jouer pour assurer que les partenaires maintiennent un niveau suffisant de qualité and leurs programmes. Ce rôle comprend :

- Définir les priorités et les objectifs stratégiques pour la réponse WASH.
- Comprendre les attentes des partenaires et établir des méthodes de travail claires sur lesquelles s'engagent tous les partenaires.
- Créer un environnement favorable de telle sorte que les partenaires s'engagent collectivement sur la qualité de leurs interventions en instaurant un climat de confiance et partagent leurs expériences (bonnes ou mauvaises). La redevabilité mutuelle des partenaires les uns envers les autres est essentielle.
- Coordonner la collecte des données, le partage d'informations et l'analyse collective.
- Assurer que la qualité des programmes mis en œuvre par les partenaires soit évaluée et l'apprentissage institutionnalisé.

En tant que processus collectif, les SAQR reposent sur l'engagement de tous les partenaires du WASH Cluster¹ dans la définition, la collecte de données, l'analyse, l'amélioration et l'apprentissage.

¹ Ce document utilise le terme « WASH Cluster » pour inclure toutes les plateformes nationales de coordination humanitaire WASH

Bien que les différentes parties prenantes jouent des rôles spécifiques dans la gestion de la qualité, un SAQR efficace est la responsabilité conjointe de l'agence chef de file du Cluster (généralement l'UNICEF), du coordinateur du Cluster, des partenaires du Cluster au niveau national et sous-national ainsi que des bailleurs.

QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ?

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 se mesurent par rapport à des normes. Ces écarts sont principalement dus à la manière dont l'aide humanitaire est conçue et/ou mise en œuvre. Ils 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, adopter une démarche réaliste pour optimiser la qualité des programmes, plutôt que de chercher à atteindre des standards trop élevés. Les partenaires du secteur (en l'occurrence WASH) doivent donc s'engager sur une démarche d'amélioration continue de leurs programmes tout en tenant compte des contraintes associées au contexte.

La qualité de la réponse WASH est basée sur les standards en vigueur dans les pays et sur un ensemble de normes internationales telles que :

- La [Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité \(Core Humanitarian Standard, CHS\)](#)
- Le [Manuel Sphère](#)
- Le [Guide du cycle de programme humanitaire du IASC](#)
- Le [Module de référence du IASC sur la coordination des Clusters](#)
- La [Boîte à outils pour la coordination du Cluster WASH global](#)

PANORAMA DES SYSTEMES D'ASSURANCE QUALITE ET DE REDEVABILITE

QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE QUALITÉ ?

Un système d'assurance qualité et de redevabilité (SAQR) est une approche coordonnée permettant de prendre des décisions basées sur évidences, dans le but de garantir que les normes en matière de qualité et de redevabilité décidées par les partenaires WASH pour leurs interventions soient respectées et discutées dans une perspective d'amélioration continue.

Ce système fournit un moyen pour suivre la réponse WASH par rapport à un cadre de référence listant les normes de qualité et de redevabilité à respecter pour les interventions humanitaires WASH. Ces normes sont établies de manière consensuelle par les partenaires et adaptées au contexte. Elles sont régulièrement revues.

Un SAQR est un donc processus continu et collectif mené au niveau de la coordination pour garantir que la réponse humanitaire WASH :

- Évite les « externalités négatives » qui nuisent plus qu'elles n'apportent (par exemple en augmentant les risques de protection liés au genre, ou en contaminant les ressources en eau).
- Contribue efficacement à la réalisation des objectifs stratégiques (par exemple, le contrôle des risques sanitaires publics et environnementaux, la fourniture de services WASH de base).
- Respecte les normes et les modes d'intervention convenus entre les partenaires (par exemple, les engagements en matière de redevabilité et de participation du CHS, les normes techniques du Manuel Sphère).

Il comprend un **cadre d'analyse modulaire** qui définit des normes de base, des indicateurs et des approches de suivi à utiliser en fonction des domaines d'intervention WASH qui sont prioritaires dans un contexte donné et un **processus d'assurance qualité** qui définit les étapes à suivre pour mettre en place un système d'assurance qualité et de redevabilité.

Le SAQR est...	Le SAQR n'est pas...
...une évaluation légère et continue des principales insuffisances de qualité, en mettant l'accent sur des actions correctrices	...une évaluation formelle ou une analyse d'impact
...géré conjointement par les partenaires du 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 partenaires 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

Tableau 1: Ce que le SAQR est et n'est pas.

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. 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.

LE PROCESSUS DES SAQR

Le processus des SAQR proposé ici est adapté de la méthode « Définir-Mesurer-Analyser-Améliorer-Apprendre »² - DMAAA (Figure 1). Le DMAAA est un dispositif basé sur les données utilisé pour améliorer, optimiser et stabiliser les processus et les modèles d'opérations commerciales dans un large éventail de secteurs industriels.

L'approche combine un processus continu de suivi, d'analyse et d'amélioration avec un examen périodique des leçons apprises. Le suivi se concentre sur la collecte de mesures réalisables et axées sur les résultats et donne la priorité à la compréhension de la « réalité du terrain » à travers les perspectives des personnes touchées par la crise. La revue périodique des leçons apprises permet de réviser le Cadre Opérationnel Stratégique qui est défini lors de la première étape du processus.

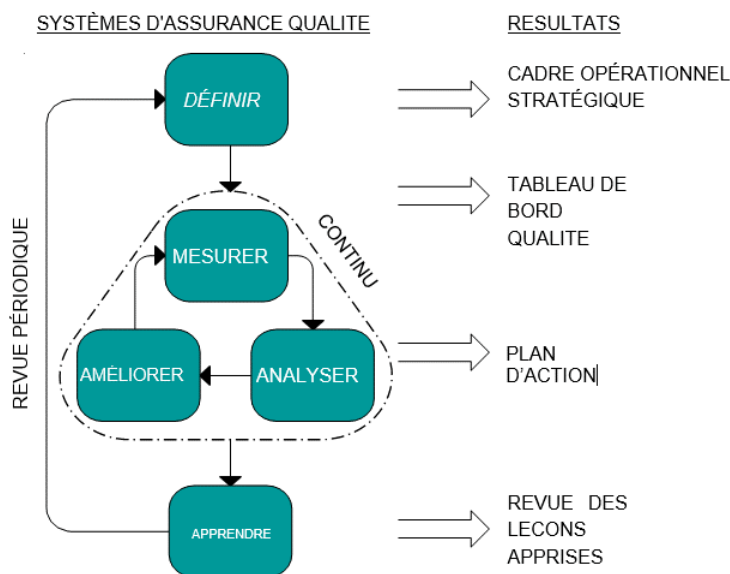


Figure 1: Le processus des QAAS et les principaux résultats

Le tableau ci-dessous résume les étapes à suivre, qui sont décrites plus en détail dans le chapitre consacré au SAQR, étape par étape.

ETAPE	DESCRIPTION	RESULTAT	TEMPORALITE
1	DEFINIR Le cadre d'analyse modulaire est utilisé pour définir des indicateurs clés de qualité (ICQ) et des critères de référence adaptés au contexte. Le calendrier, l'approche et les rôles de la collecte, du rapportage et de l'analyse des données sont définis.	Définition du SAQR dans le Cadre Opérationnel Stratégique	Crise soudaine : Jour 14 - 30 Crise long terme : Novembre- Décembre
2	MESURER Les ICQ sont régulièrement suivis. Les données sont régulièrement communiquées au responsable de l'information du WASH Cluster pour leur collecte et la production de l'aperçu de la qualité.	Aperçu de Qualité	Mesure, analyse et amélioration continues grâce à des réunions de coordination régulières et à des alertes ad hoc sur les écarts prioritaires.
3	ANALYSER Un aperçu de la qualité des programmes est partagé avec les partenaires du Cluster, les écarts en matière de qualité sont identifiés et classés par ordre de priorité. Des plans d'action visant à combler ces écarts sont élaborés et partagés.	Plan d'Action	
4	AMELIORER Les plans d'action sont mis en œuvre, leur application est régulièrement suivie et les bénéficiaires sont régulièrement informés des progrès réalisés	Mesures correctives Retour d'information aux populations	

² Adapté en Définir – Mesurer – Analyser – Améliorer – Apprendre pour le secteur humanitaire



5	APPRENDRE	Les enseignements tirés sont documentés. Le Cadre Opérationnel Stratégique est révisé pour s'assurer qu'il est adapté au contexte et aux objectifs de réponse.	Leçons apprises Mise à jour du SAQR / Cadre Opérationnel Stratégique	Périodiquement Crise soudaine : 3 à 9 mois après l'apparition Crise long terme : Juillet-août
----------	------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

LE PROCESSUS SAQR ÉTAPE PAR ÉTAPE

DEFINIR

Elaborer le Cadre d'Analyse Modulaire.

RESULTAT	Le Cadre d'Analyse Modulaire est établi et le Cadre Opérationnel Stratégique révisé si besoin	
QUAND	CRISE SOUDAINE 14ème – 30ème jour	CRISE PROLONGEE Révision annuelle après finalisation du Plan de Réponse Humanitaire (novembre-décembre)
QUI EST CONCERNE	Le Groupe de Travail Technique doit rédiger ou proposer des actualisations du Cadre Opérationnel Stratégique et le Comité d'Orientation Stratégique (COS) les approuve	

Cette étape constitue les fondements du SAQR ; il est important que les partenaires du WASH Cluster y contribuent et puissent s'engager à respecter les définitions convenues. L'élaboration du cadre d'analyse peut être confiée à un groupe de travail, avec la contribution de spécialistes d'autres secteurs si nécessaire. L'ébauche de document doit être partagée avec tous les partenaires pour commentaires avant d'être validée par le COS au nom du Cluster.

ÉLABORATION D'UN CADRE OPÉRATIONNEL STRATÉGIQUE

Au cours de la phase de définition, le Cadre Opérationnel Stratégique est établi sur la base d'une analyse du contexte, des objectifs stratégiques et de tout apprentissage tiré des cycles précédents. Ce document doit être basé sur les normes et systèmes nationaux qui doivent être adaptés ou complétés par les normes humanitaires internationales si nécessaire.

Ce document cadre définit les normes, indicateurs et références clés convenus par les partenaires du WASH Cluster pour le suivi de la qualité et de la redevabilité, ainsi que des approches, conceptions et méthodologies d'intervention standards basées sur les données disponibles.

L'étape de définition du SAQR doit être intégrée dans les activités de préparation du Cadre Opérationnel Stratégique, si possible en étroite coordination avec les autorités nationales.

Convoquer un groupe de travail

- Le groupe de travail doit être composé d'experts techniques qui reflètent largement la composition du Cluster (y compris les autorités gouvernementales, les ONG nationales et internationales, les agences des Nations Unies et les observateurs).

Définir le Cadre d'Analyse et sélectionner les modules prioritaires

- Le cadre d'analyse est composé de : 1) trois modules de base à utiliser dans tous les contextes (Risques pour la santé publique, Fourniture de services WASH et Programmation centrée sur les personnes) et 2) de modules optionnels en fonction des priorités.
- Examiner les objectifs stratégiques du Cluster fixés dans le Plan de Réponse Humanitaire (HRP) et sélectionner les modules pertinents à ajouter dans le cadre d'analyse.

Pour chaque module, contextualiser les indicateurs clé de qualité

- La contextualisation doit se baser sur les normes gouvernementales nationales, les normes humanitaires internationales et les informations provenant des populations bénéficiaires.

Pour chaque indicateur, convenir des modalités de collecte et d'analyse de données, et de compte-rendu envers les partenaires

- Utiliser le cadre d'analyse modulaire comme base pour décider quelles données seront communiquées au Cluster. Limiter les exigences de compte-rendu aux données strictement utiles à l'analyse et à la prise de décision au niveau du Cluster.
- Identifier les sources de données existantes à partir des évaluations, des recherches opérationnelles et du suivi des partenaires.
- Identifier si des données pertinentes sont collectées par d'autres Clusters et les inclure dans l'aperçu de la qualité (*quality snapshot*).
- Établir un mécanisme et un calendrier pour communiquer et analyser régulièrement des données.

Présenter le cadre d'analyse contextualisé au Cluster pour commentaires, le Comité d'Orientation Stratégique devrait le valider une fois les préoccupations traitées.

COMBINAISON DES DONNÉES

Lorsque les indicateurs et les approches sont harmonisés entre les partenaires et les tierces parties, l'analyse des données en est facilitée. Il convient d'en tenir compte lors de la définition des termes de référence des équipes de suivi et d'évaluation des tierces parties.

CONSIDÉRATIONS POUR LES CRISES SOUDAINES

- Sélectionner les modules de base ainsi que les modules optionnels les plus appropriés du cadre d'analyse modulaire et les contextualiser en utilisant les données secondaires disponibles et les informations recueillies sur le terrain.
- Se concentrer sur la définition des standards les plus importants dans un premier temps tout en obtenant l'adhésion des partenaires ; prévoir de revoir le Cadre Opérationnel Stratégique dans un délai de 3 à 6 mois sur base des leçons apprises et des informations acquises lors de la phase initiale.
- Capitaliser sur l'expérience acquise dans d'autres contextes afin de mettre en place des actions rapides tels que le partage de designs standards pour des installations WASH sûres et accessibles, qui seront adaptées au fur et à mesure que des informations sur l'accessibilité et l'acceptabilité seront collectées.
- Identifier les risques les plus critiques (par exemple la santé publique, la protection/les Violences Basées sur le Genre) et les groupes de population (par exemple les enfants, les femmes, les communautés marginalisées, les personnes âgées et les personnes handicapées) susceptibles d'être les plus vulnérables afin de garantir que les différents groupes soient inclus dans les évaluations rapides.
- Identifier les risques de nuire les plus critiques et intégrer des approches pour les suivre dans le plan de suivi.
- Consulter des spécialistes transversaux (par exemple, la protection et la VBG, le genre, l'âge et l'inclusion des personnes handicapées, la redevabilité, la cohésion sociale, les marchés) pour comprendre les liens multisectoriels.
- Travailler avec le groupe de coordination intersectorielle pour assurer la mise en place de systèmes de redevabilité et de retour d'information dès que possible et veiller à ce qu'il y ait un mécanisme pour référer les questions sensibles (telles que la violence basée sur le genre, la protection contre les actes d'exploitation et d'abus sexuels et la protection des enfants) qui nécessitent un aiguillage sécurisé et éthique conformément aux orientations du sous-Cluster sur la violence basée sur le genre.
- Revoir le Cadre Opérationnel Stratégique 3 mois après son établissement sur base des informations recueillies ainsi que de l'expérience acquise.

MESURER → ANALYSER → AMÉLIORER

Suivre la réponse par rapport au cadre d'analyse modulaire et mettre régulièrement à jour l'aperçu de la qualité qui fait état du statut des indicateurs clés de qualité. Identifier et classer par ordre de priorité les écarts en matière de qualité et élaborer des plans d'action pour y remédier.

Les étapes de mesure, d'analyse et d'amélioration doivent se dérouler en continu, les données de suivi permettant de mettre à jour l'aperçu de la qualité (*quality snapshot*). Dans la phase d'analyse, les aperçus de la qualité sont utilisés pour « déclencher » des discussions entre les partenaires sur les écarts en matière de qualité et sur la manière dont ils seront comblés. Les plans d'action peuvent être élaborés par un ou plusieurs partenaires en fonction de l'ampleur de l'écart. Les informations sur les écarts identifiés ainsi que sur les mesures correctives prévues doivent être transmises à la population concernée pour validation.

MESURER

Recueillir les données conformément au cadre d'analyse modulaire et produire régulièrement des aperçus de la qualité

RESULTAT	L'aperçu de Qualité (<i>Quality Snapshot</i>) est produit
QUAND	L'aperçu de la qualité est régulièrement mis à jour, comme convenu dans le Cadre Opérationnel Stratégique
QUI EST CONCERNE	Les partenaires communiquent des informations collectées au gestionnaire de l'information du Cluster WASH en vue de leur compilation

Les partenaires et les tierces parties effectuent le suivi des indicateurs et communiquent régulièrement des données au gestionnaire de l'information du Cluster WASH

- La fréquence de la collecte et de rapportage des données doit refléter la stabilité du contexte et équilibrer le besoin d'informations actualisées avec la charge de travail des partenaires.
- Le gestionnaire de l'information du Cluster WASH rassemble les informations provenant des rapports des partenaires et les combine avec les informations provenant d'autres sources pour produire un aperçu de la qualité.

Les données rapportées sont rassemblées, consolidées et validées

- La validation des données doit inclure des visites de terrain pour s'assurer que les informations reflètent bien la réalité du terrain.
- La triangulation des informations provenant de différentes sources peut aider à identifier les cas où des validations supplémentaires sont nécessaires.
- Les perceptions des différents groupes affectés sont une clé de compréhension importante pour mieux appréhender l'interprétation des données.
- Les alertes provenant des mécanismes de retour d'information et de plaintes de la communauté peuvent être utilisées pour déclencher des contrôles ponctuels supplémentaires sur le terrain, bien qu'il faille veiller à ne pas faire courir de risques aux personnes.

Un aperçu de la qualité est partagé avec les partenaires du Cluster

- Le gestionnaire de l'information du Cluster partage les informations actualisées sur tous les indicateurs clés de la qualité, ventilées par sexe, âge, handicap et lieu, le cas échéant. Des tableaux de bord dynamiques en ligne (par exemple avec PowerBI), des graphiques ou des documents statiques peuvent être utilisés.



- L'aperçu est partagé avant les réunions du Cluster au cours desquelles les résultats sont présentés et discutés.
- Mettre en évidence les lacunes en matière d'information et signaler les préoccupations concernant la qualité des données.

QUALITÉ DES DONNÉES ET VALIDATION

- La validation des données communiquées au Cluster par les partenaires est une étape importante pour s'assurer que l'aperçu de la qualité reflète la réalité du terrain.
- La validation consiste à trianguler les données déclarées avec d'autres sources afin de comprendre si elles dépeignent un tableau similaire.
- Visiter régulièrement les sites d'intervention et comparer la situation avec les données de suivi de la qualité rapportées peut être un moyen efficace de comprendre si les écarts en matière de qualité sont correctement pris en compte par les systèmes de suivi en place. Ceci peut être réalisé par les équipes de suivi du Cluster WASH, ou par le biais d'un suivi par les pairs où les partenaires effectuent des visites sur des sites où ils ne travaillent pas activement.
- La triangulation avec des sources de données secondaires, telles que les évaluations, la cartographie ou les rapports sur l'engagement communautaire, peut également être utilisée.

CONSIDÉRATIONS POUR LES CRISES SOUDAINES

- Rechercher des informations sur les besoins auprès d'informateurs clés qui représentent les groupes susceptibles d'être les plus à risque - par exemple les femmes et les filles, les enfants et les personnes âgées, les personnes handicapées - plutôt que de collecter des statistiques générales à un stade précoce.
- Trianguler les données des informateurs clés avec d'autres sources de données, y compris les données secondaires, pour avoir des analyses et conclusions plus fines.
- Dès que possible, veiller à ce que les données collectées soient ventilées par sexe, âge et handicap afin de pouvoir établir des comparaisons entre les différents groupes affectés.
- Utiliser les grilles de vérification pour suivre la conformité des installations WASH aux normes de conception.
- Donner la priorité à la collecte des perceptions des différents groupes affectés lors des visites de suivi sur le terrain, utiliser ces informations même si elles n'ont pas été recueillies dans le cadre d'une méthodologie formelle.

EXEMPLE D'APERÇU DE LA QUALITÉ

Le type de graphique présenté dans la figure 2 est un exemple de la manière dont les tendances peuvent être représentées à la fois dans le temps et entre les groupes d'âge et de genre. La définition de critères de notation standardisés pour différents indicateurs permet une analyse visuelle rapide des écarts de qualité.

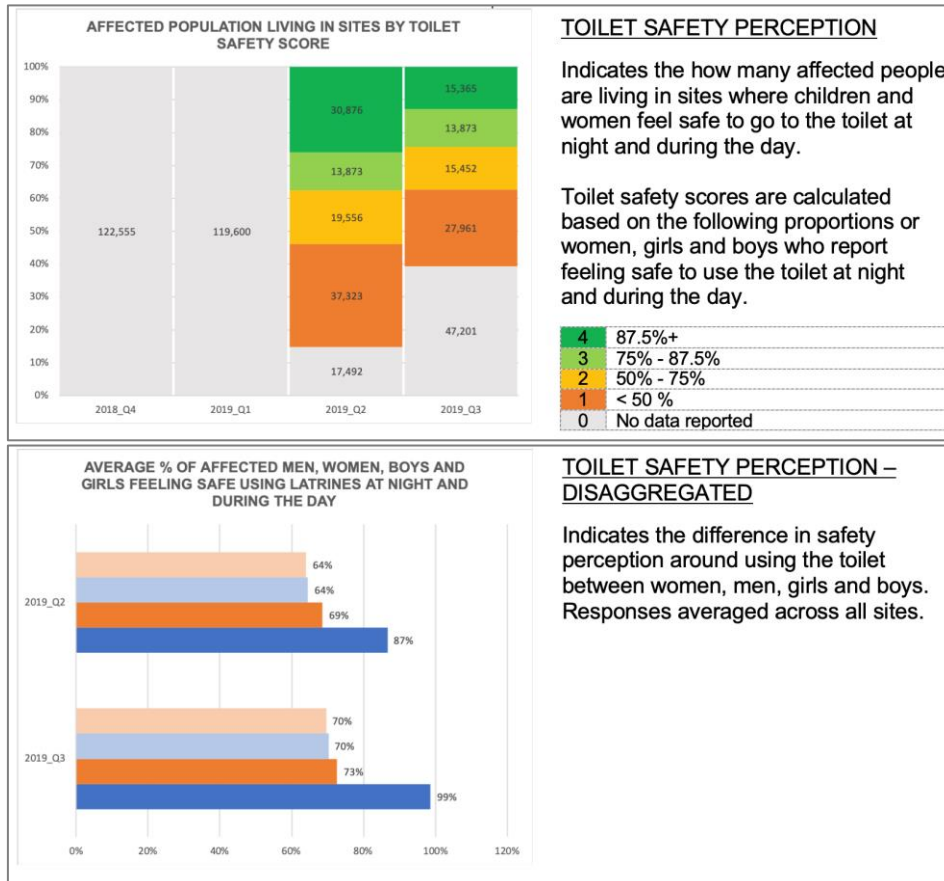


Figure 2 : Exemple d'aperçu de la qualité en Birmanie

Les graphiques montrent le nombre la proportion de personnes vivant dans les sites de déplacés selon les scores de qualité. Lorsque les informations sont insuffisantes pour pouvoir calculer le score de qualité, cela doit être mis en évidence. Lorsque des scores sont utilisés, les seuils de chaque score doivent être définis sur la base des normes minimales fixés dans le Cadre Opérationnel Stratégique et ils doivent être cohérents d'un indicateur à l'autre, par exemple :

- 0 : Non / données insuffisantes signalées
- 1 : Nettement inférieur à la norme minimale
- 2 : Légèrement en dessous de la norme minimale
- 3 : Légèrement au-dessus de la norme minimale
- 4 : Objectif atteint

ANALYSER

Les partenaires du WASH Cluster analysent conjointement les informations contenues dans l'aperçu de la qualité et élaborent des plans d'action basés sur les écarts en matière de qualité identifiés

RESULTAT	Des plans d'action sont élaborés
QUAND	Les analyses et plans d'actions sont discutés régulièrement lors des réunions sectorielles
QUI EST CONCERNE	Une analyse conjointe peut être effectuée par tous les partenaires, ou par l'intermédiaire des Groupe de Travail Techniques existants. La contribution des spécialistes thématiques peut être nécessaire.

Identifier et classer par ordre de priorité les écarts en matière de qualité, les tendances et les écarts en matière d'information

- L'analyse détaillée des données doit être effectuée collectivement par les partenaires du Cluster. L'analyse peut se faire au niveau sous-national et/ou national en fonction de la structure et des capacités de la plateforme de coordination.
- Résumer les principales tendances et identifier les écarts en matière de qualité.

Convenir de plans d'action pour combler les écarts en matière de qualité

- Identifier et classer par ordre de priorité les causes immédiates et secondaires aux écarts de qualité.
- Identifier les facteurs qui peuvent être directement contrôlés, ce qui peut être influencé par le plaidoyer et ce qui doit être corrigé.
- Convenir d'actions pour combler les écarts de qualité, donner la priorité aux « solutions rapides » qui sont réalisables et efficaces à court terme.
- Demander l'avis de spécialistes et consulter les données d'initiatives similaires pour comprendre ce qui a été efficace dans d'autres contextes.
- Convenir d'un calendrier ainsi que des modalités de suivi.

CONSIDÉRATIONS SUR LES CRISES SOUDAINES

- Identifier et prioriser les risques critiques pour la santé publique et la protection / les VBG en fonction des lieux et des groupes affectés.
- Identifier et prévoir de combler les lacunes qualitatives selon l'ordre de priorité suivant :
 - Les cas où la réponse nuit, ou risque de nuire
 - Les cas où il est peu probable que la réponse atteigne les objectifs pour l'ensemble des groupes affectés
 - Les cas où la réponse utilise les ressources de manière inefficace ou compromet la transition future vers des approches plus durables
- Mettre l'accent sur la redevabilité collective afin de combler les écarts en matière de qualité pour l'ensemble de la réponse, en particulier lorsqu'il existe une disparité de capacité entre les partenaires.
- Utiliser les informations sur les écarts de qualité ainsi que les barrières pour les combler afin de définir les priorités au niveau de la coordination intersectorielle.



CONTRÔLER - INFLUENCER - ADAPTER

Il est peu probable que les partenaires WASH soient en mesure de contrôler directement toutes les causes des problèmes de qualité. Réfléchissez à ce qui peut être contrôlé, à ce qui peut être influencé par le plaidoyer et à ce qui doit être accepté. Par exemple, les changements apportés à la conception des latrines ou aux approches de promotion de l'hygiène peuvent être directement contrôlés par les partenaires, tandis que les questions d'accès ou la conception des abris peuvent être influencées par le plaidoyer auprès d'autres parties prenantes. Il est important d'identifier et de prendre des mesures appropriées sur les facteurs qui peuvent être contrôlés ou influencés, tout en ne se laissant pas bloquer par ceux qui ne peuvent pas l'être.

AMELIORER

Les partenaires du WASH Cluster mettent en œuvre les plans d'action convenus et fournissent un retour d'information à la population affectée

RESULTAT	Les programmes sont améliorés et les communautés affectées sont informées des changements
QUAND	De manière continue, après l'adoption du ou des plans d'action
QUI EST CONCERNE	Partenaires tels qu'identifiés dans le(s) plan(s) d'action

Mise en œuvre des plans d'action

- Traiter les causes immédiates des écarts de qualité par des actions directes, des changements de design ou de méthodes de travail.
- Traiter les causes profondes ou systémiques des écarts de qualité en collaboration avec les parties prenantes au sens large.
- Chaque partenaire met en œuvre les actions convenues au fur et à mesure que le suivi se poursuit, avec le soutien d'autres parties prenantes si nécessaire.
- Les informations sur les problèmes identifiés et les mesures correctives sont partagées avec les parties prenantes, y compris avec la communauté affectée.
- Les thèmes prioritaires, les tendances et les idées qui peuvent être utilisés pour éclairer la conception des mesures correctives sont documentés.
- Suivre la mise en œuvre des mesures correctives ainsi que les potentielles conséquences non désirées.

Retour d'information à les communautés affectées

- Utiliser les canaux de retour d'information existants pour discuter des écarts de qualité identifiés et des mesures correctives avec les communautés affectées.
- S'assurer que les personnes les plus touchées par le problème soient informées.
- Veiller à ce que les questions traitées correspondent aux priorités des populations affectées.
- Dans la mesure du possible, les communautés devraient s'impliquer dans la mise en œuvre des mesures correctives.

APPRENDRE

L'étape d'apprentissage permet de faire le point sur les leçons apprises, de réaligner les priorités et d'identifier et de mettre en œuvre des actions correctives sur une plus longue période.

RESULTAT	Le Cadre Opérationnel Stratégiques et le Cadre d'Analyse Modulaire sont révisés	
QUAND	CRISE SOUDAINE Après 3 à 9 mois	CRISE PROLONGÉE Juillet-août avant le processus de l'Aperçu des Besoins Humanitaires (<i>Humanitarian Needs Overview HNO</i>) ou comme convenu
QUI EST CONCERNE	Tous les partenaires du Cluster WASH, les spécialistes thématiques et les représentants d'autres Clusters, le cas échéant	

Le Cadre Opérationnel Stratégique et le Cadre d'Analyse Modulaire sont mis à jour pour refléter les changements de contexte et les améliorations de méthodes et d'approches afin de garantir que les documents restent appropriés et pertinents.

L'examen des enseignements tirés doit s'appuyer sur les données recueillies dans le cadre du suivi de la qualité ainsi que sur les conclusions des évaluations de programme, des visites de terrain, des recherches opérationnelles et des groupes de travail techniques du Cluster. Cet examen peut être gérée par un petit groupe de travail mais doit inclure les contributions de tous les participants du Cluster WASH. Ces derniers peuvent être sollicités par le biais d'une enquête en ligne, lors d'une réunion ou lors d'un atelier en présentiel.

Dans les situations d'urgence prolongées, la phase d'apprentissage peut se dérouler en juillet-août afin de formuler des recommandations qui informeront le HNO et le HRP ainsi que la révision du Cadre Opérationnel Stratégique en novembre/décembre.

Convoquer un groupe de travail pour piloter la révision des documents et assurer que tous les participants du WASH Cluster contribuent.

- Identifier les participants au groupe de travail, veiller à ce que les autorités gouvernementales, les ONG locales et internationales ainsi que les agences des Nations Unies puissent participer.
- En fonction du contexte de la réponse, réfléchir à la manière d'inclure une représentation des partenaires des Clusters sous-nationaux.
- Considérer les canaux de communication les plus appropriés pour contacter les partenaires du Cluster WASH, les donateurs et le gouvernement.

Revoir et résumer les bonnes pratiques et les leçons apprises du processus des SAQR, ainsi que celles provenant des évaluations externes, des résultats des groupes de travail techniques et des recherches opérationnelles.

- Identifier les sources d'information, notamment : les aperçus de qualité, comptes rendus de réunions, rapports des Groupes de Travail Techniques, suivi des performances de la coordination des Clusters (*Cluster coordination performance monitoring CCPM*), rapports d'évaluation etc. Se renseigner sur les informations disponibles en dehors du Cluster WASH.
- Compiler et résumer les principales conclusions et recommandations.
- Examiner les écarts en matière de qualité qui ont été identifiés et les mesures prises pour y remédier, ce qu'il reste à faire.
- Examiner comment les indicateurs ont évolué au cours du cycle. Déterminer comment le contexte est susceptible d'évoluer au cours du prochain cycle de programme humanitaire et définir les priorités en matière d'amélioration de la qualité.

- Mettre en évidence les lacunes en matière d'information et les améliorations à faire sur les SAQR - le cadre d'analyse est-il capable d'identifier les priorités en matière de qualité ?

Présenter les principales recommandations et leçons apprises aux partenaires du WASH Cluster pour commentaires et validation du COS.

- Convenir collectivement des changements à apporter aux approches, aux normes et aux indicateurs dans le Cadre Opérationnel Stratégique.
- Revoir les rôles et les responsabilités, les TdR, le mandat et la composition du groupe de travail technique sur la qualité ainsi que les modalités de travail entre le niveau national et sous-national.
- Le COS valide les principales recommandations et les leçons apprises.

Partager les résultats de la revue de l'apprentissage

- Définir la manière la plus appropriée pour partager les recommandations et les enseignements tirés avec les parties prenantes.
- S'assurer que les recommandations sont relayées auprès de la population affectée.

LE CADRE D'ANALYSE MODULAIRE

Le cadre d'analyse modulaire fournit des orientations sur les normes, les indicateurs et les approches de suivi à utiliser pour suivre la qualité et la redevabilité des réponses WASH.

Le cadre d'analyse modulaire est composé de : 1) trois modules de base à utiliser dans tous les contextes (Risques pour la santé publique, Fourniture de services WASH et Programmation centrée sur les personnes) et 2) de modules optionnels à sélectionner en fonction des domaines d'intervention et des priorités du Cluster WASH.

Ces modules fournissent des orientations quant aux normes et indicateurs ainsi que des indications pour mesurer les indicateurs. Par ailleurs, il contient des recommandations pour intégrer les perspectives des populations affectées dans le suivi de la qualité et évalue si les partenaires respectent leurs engagements en matière de redevabilité envers les populations affectées au travers du suivi de l'inclusion, de la sûreté, de la participation et du retour d'information.

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.

STRUCTURE DES MODULES

Le cadre propose des indicateurs qui peuvent s'appliquer largement aux réponses WASH et qui sont conformes aux normes humanitaires telles que Sphère et CHS ainsi qu'aux [Indicateurs du GWC](#). Les Indicateurs Clés de Qualité (ICQ) ne visent pas à inclure tous les facteurs qui influent sur la qualité, mais cherchent plutôt à illustrer et identifier les écarts de qualité afin qu'ils puissent être traités.

Chaque module se concentre sur un domaine d'intervention du secteur WASH et comprend les informations suivantes :

Standards :

Chaque module comprend des standards mondialement reconnus qui relient les indicateurs aux principes humanitaires fondamentaux. Les standards sont universels et s'appliquent aux interventions humanitaires dans n'importe quel contexte, par exemple : *Les personnes ont un accès équitable et abordable à une quantité suffisante d'eau salubre pour répondre à leurs besoins domestiques et de boisson.*

Indicateurs Clés de Qualité :

Les ICQ sont des valeurs mesurables qui permettent de savoir si un standard est respecté. Les ICQ sont des données relatives qui doivent être désagrégées et comparées dans le temps, entre les lieux et entre les différents groupes affectés. Les ICQ sont calculés et présentés dans un aperçu de qualité régulièrement mis à jour afin d'éclairer l'analyse des écarts de qualité et de déclencher des actions correctives. Les ICQ doivent être contextualisés en définissant spécifiquement les termes clés.

Par exemple : *% de la population affectée utilisant une quantité d'eau suffisante pour la boisson, la cuisine, le nettoyage et l'hygiène personnelle.*

Indication pour la contextualisation :

Ces indications permettent d'affiner et de contextualiser les ICQ. Il peut être nécessaire d'avoir plusieurs valeurs de contextualisation pour les différents contextes d'une même réponse - par exemple pour les camps par rapport aux zones urbaines, les contextes aigus par rapport aux contextes stables, les contextes sécurisés par rapport aux contextes complexes, etc. Des conseils sont fournis dans chaque module pour aider à établir ces valeurs.

Par exemple : *La quantité d'eau considérée comme « suffisante » varie d'un contexte à l'autre et doit donc être convenue conjointement par le secteur sur la base d'une consultation avec les communautés.*

Approches de suivi :

Chaque indicateur peut être mesuré de différentes manières en fonction de l'accès et des capacités disponibles. Lors de crises soudaines, il peut être difficile d'avoir suffisamment de données pour renseigner les ICQ. De fait, les méthodes rapides de collecte de données telles que les interviews des informateurs clés et les observations peuvent fournir des indications ou des tendances. Des suggestions sont fournies pour des approches de collecte de données rapides ou approfondies ainsi que pour des sources d'information pouvant être utilisées pour la triangulation.

Collecte de données :

Des questions spécifiques pour des interviews avec des informateurs clés, des enquêtes ainsi que des points d'attention pour les visites sur le terrain sont fournies. Se référer aux [Indicateurs d'évaluation des besoins & à la banque de questions du GWC](#) pour obtenir des conseils sur les questions.

CRISE SOUDAINE / ESCALADE RAPIDE

Le SAQR doit être mis en place le plus rapidement possible. Dans des contextes de crise soudaine ou d'escalade rapide, la formulation des ICQ peut être adaptée pour refléter la disponibilité et la fiabilité limitées des données. Par exemple, il peut ne pas être utile d'essayer d'estimer le *% de population affectée qui gère ses excréments en toute sécurité chaque fois qu'elle défèque* lorsque des informations sont recueillies par le biais d'observations ad hoc et d'interviews avec des informateurs clés. Dans ce cas, un système de notation simple peut être utilisé pour illustrer la sévérité probable de l'écart de qualité pour chaque indicateur. Dans un contexte en constante évolution, un système de « feux de signalisation » ou de niveau de risque peut représenter efficacement les informations disponibles.

SAQR & LE CYCLE DU PROGRAMME HUMANITAIRE

LES SITUATIONS DE CRISE SOUDAINES

En cas d'urgence soudaine ou d'escalade rapide d'une crise existante, la mise en œuvre et le suivi doivent commencer ou s'intensifier le plus tôt possible (voir figure 3). Le SAQR est lancé dès qu'une plateforme de coordination est mise en place afin de partager les informations sur les écarts de qualité ainsi que sur les mesures correctives qui peuvent être mises en œuvre de manière simple. L'accent doit être mis sur la promotion d'approches de suivi, d'analyse et d'amélioration flexibles. L'étape de définition peut être lancée parallèlement à la planification de la réponse stratégique du Cycle de Programme Humanitaire. Cela permet de réaffirmer les aspects essentiels de la qualité dès le début de la réponse. À ce stade, le Cadre Opérationnel Stratégique constituera un document léger basé sur des normes clés reconnues au niveau mondial, avec une contextualisation aussi fine que possible, étayée par les données des réponses précédentes. En fonction de l'évolution du contexte, il est probable que le Cadre Opérationnel Stratégique devra être mis à jour régulièrement, à mesure que de nouvelles informations seront disponibles.

Une révision des leçons apprises doit être effectuée entre 3 et 9 mois après une crise soudaine, en fonction du contexte et du Cycle de Programme Humanitaire. À ce stade, le Cadre Opérationnel Stratégique sera révisé afin d'être conforme aux objectifs stratégiques définis dans le Plan de Réponse Humanitaire (HRP). La revue des leçons apprises doit également mettre en évidence les principaux écarts de qualité, les succès et les contraintes rencontrés pendant la phase d'urgence aiguë, et identifier les domaines dans lesquels une action est nécessaire pour soutenir une transition efficace vers une programmation à moyen terme.

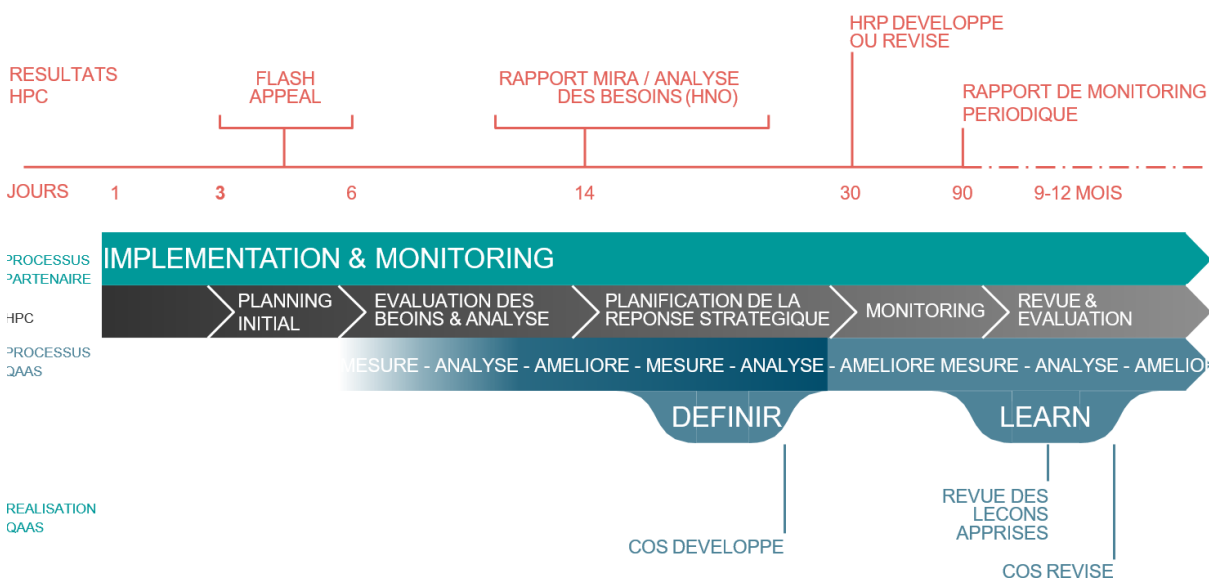


Figure 2: Le processus SAQR dans les situations d'urgence soudaines

LES SITUATIONS D'URGENCE PROLONGÉES

Pour les situations d'urgence prolongées, dans le cadre d'un Cycle de Programme Humanitaire annuel ou pluriannuel, le SAQR est un processus continu et les étapes de définition et d'apprentissage sont alignées avec ce cycle (voir figure 4). Bien que les revues des leçons apprises et les modifications du Cadre Opérationnel Stratégique puissent être effectuées à tout moment en fonction des besoins, il est recommandé que l'étape de définition soit réalisée peu après la finalisation du Plan de Réponse Humanitaire. L'étape d'apprentissage doit, elle, avoir lieu avant la réalisation de l'Aperçu des Besoins Humanitaires. Ce calendrier est conçu pour permettre aux Clusters WASH de

mener des activités en dehors des périodes où la charge de travail liée aux processus du Cycle de Programme Humanitaire est importante, tout en veillant à ce que les principaux résultats des SAQR puissent bénéficier des processus du Cycle de Programme Humanitaire et les alimenter.

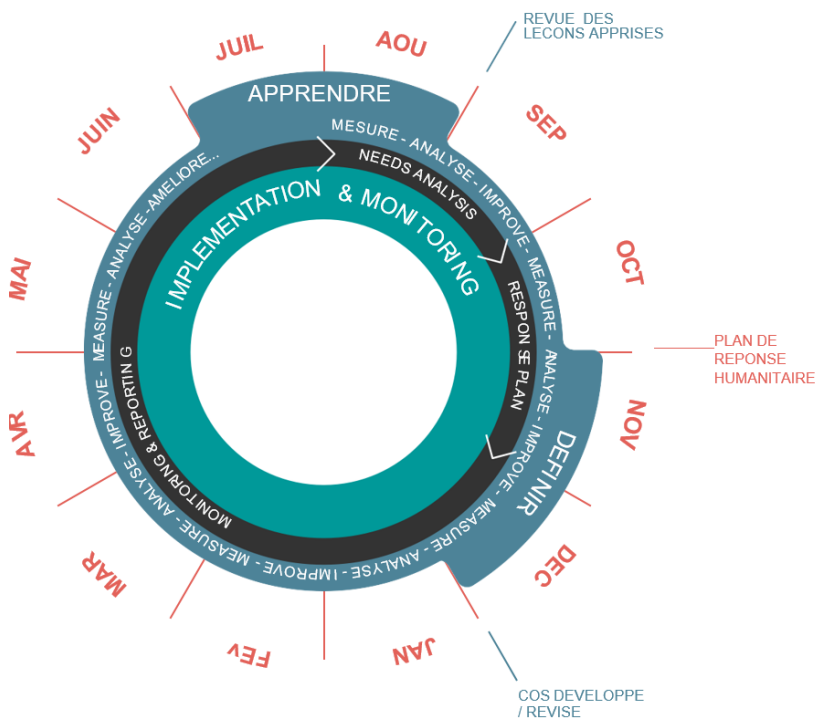


Figure 3: SAQR dans les crises prolongées (HRP annuel / pluriannuel)

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'assurance qualité est un processus collaboratif qui inclut plusieurs parties prenantes. La matrice des rôles et des responsabilités présentées dans les pages suivantes suggère qui devrait être responsable, redevable, consulté et informé à chaque étape du processus. Ce tableau doit être adapté au contexte pour tenir compte de la structure et des modalités de travail de chaque Cluster.

Responsable: Réalise les tâches nécessaires à la réalisation de l'étape

Superviseur: Assure que l'étape est réalisée selon un standard acceptable, que toutes les conditions préalables sont réunies et que les responsables comprennent ce qui doit être fait et le fassent

Consulté: Fournit des contributions et des recommandations pour faciliter la réalisation de la tâche.

Informé: Reçoit, régulièrement ou à la finalisation, des mises à jour sur une tâche ou une étape

Populations affectées (PA) :

Les personnes affectées par une crise devraient être engagées de manière significative dans les programmes humanitaires elles en sont les bénéficiaires. Leurs opinions devraient être sollicitées dans le cadre des activités de suivi par le biais d'entretiens, d'enquêtes et d'approches participatives. Les plans d'action proposés devraient être discutés avec les communautés et les rapports devraient être leur être accessibles.

La population affectée n'est pas un groupe homogène. Chaque personne a des besoins spécifiques, est confrontée à des obstacles divers et présente des vulnérabilités différentes. Chaque personne a également des capacités et des stratégies d'adaptation différentes pour surmonter la crise. Ces différences s'expriment généralement à travers les dimensions de genre, d'âge et d'handicap mais d'autres facteurs tels que le statut social, juridique, l'origine ethnique ou religieuse et l'orientation sexuelle pourront être importants selon le contexte.

Autorités gouvernementales nationales (Gouvernement) :

Les gouvernements nationaux ont un rôle primordial à jouer dans les réponses et pour assurer la protection des affectées. Les autorités gouvernementales, par l'intermédiaire des départements ou des ministères compétents, doivent piloter ou co-piloter les plateformes de coordination WASH lorsque cela est possible.

Membres du Cluster WASH (partenaires) :

Ce sont les organisations nationales et internationales qui mettent en œuvre des programmes dans le cadre de la réponse WASH et qui ont choisi de participer à l'approche Cluster/Secteur dans un contexte donné.

Coordinateur du Cluster WASH :

Il est le représentant de l'agence chef de file du Cluster et est responsable de la coordination de la réponse WASH. Il peut être assisté par des coordinateurs adjoints, des co-coordinateurs et des homologues au niveau sous-national.

Unité de coordination du Cluster WASH :

L'équipe du Cluster WASH est hébergée par l'agence chef de file du Cluster et comprend des coordinateurs, des gestionnaires de l'information et d'autres spécialistes au niveau national et sous-national.

Groupe de travail technique :

C'est un groupe de spécialistes thématiques formé d'après des termes de références pour travailler, au nom du Cluster WASH, sur un ensemble de tâches ou de projets spécifiques.

Comité d'Orientation Stratégique du Cluster WASH :

C'est un groupe de spécialistes WASH seniors élus parmi les membres du Cluster WASH pour prendre conjointement des décisions stratégiques au nom de l'ensemble du Cluster WASH. Il est présidé par le coordinateur du Cluster WASH.

Groupe de coordination inter Clusters :

C'est le groupe des coordinateurs de Clusters présidé par OCHA, représentant tous les Clusters actifs dans la réponse.

Tierces parties en charge du suivi :

Ce sont des organisations contractées pour effectuer des évaluations ou des suivis d'intervention de la réponse humanitaire. Les termes de référence des tierces parties peuvent être élaborés par une seule agence ou par le Cluster, selon la portée de l'évaluation ou du suivi.



	ÉTAPE	RESPONSABLE	SUPERVISEUR	CONSULTÉ	INFORMÉ
DEFINIR	<p>Convenir de méthodologies d'intervention, de normes minimales et d'indicateurs pour la réponse</p> <p>Résultat : Cadre d'Analyse Modulaire contextualisé basé sur le Cadre Opérationnel Stratégique</p>	<p>Le GTT propose une ébauche ou révisé le document existant</p> <p>Le COS approuve le Cadre d'Analyse Modulaire et le Cadre Opérationnel Stratégique contextualisés</p>	<p>Coordinateur du Cluster au niveau national et sous-national</p>	<p>Tous les partenaires WASH ont la possibilité de revoir les documents avant validation et adoption. Les principales parties prenantes externes ayant une expérience thématique spécialisée. La population affectée est consultée lors de la priorisation des informations issues des consultations communautaires pour l'élaboration du Cadre Opérationnel Stratégique. Le gouvernement national est consulté pour s'assurer que la définition est compatible avec les normes nationales.</p>	<p>Groupe de coordination inter Cluster</p> <p>Donateurs</p> <p>Le Cadre Opérationnel Stratégique est accessible au public une fois qu'il a été approuvé</p>
MESURER	<p>Recueillir les données terrain et les communiquer à la l'unité de coordination du Cluster</p> <p>Résultat : Base de données de suivi</p>	<p>Les partenaires collectent des données grâce au suivi de routine du programme</p> <p>Les tierces parties collectent des données dans le cadre d'évaluations régulières ou ad-hoc</p>	<p>Les partenaires sont responsables de la qualité des données recueillies dans le cadre de leurs propres programmes. Les organisations contractant des tierces parties sont responsables de la qualité de leurs données.</p>	<p>Les populations affectées contribuent au suivi des données grâce au suivi de la perception et aux informations issues de la consultation de la communauté.</p>	
	<p>Compiler et valider les données</p> <p>Résultat : Aperçu de la qualité</p>	<p>Les données sont soumises à l'unité de coordination du cluster pour compilation et analyse initiale afin de créer un aperçu de qualité</p> <p>L'unité de coordination du cluster est responsable de la validation des données issues de visites sur le terrain et de la triangulation avec d'autres sources</p>	<p>Le Coordinateur du Cluster est responsable de la qualité et de l'exactitude de l'aperçu de qualité</p>	<p>Les parties prenantes ayant une expérience thématique spécialisée alimentent l'aperçu en fournissant des informations contextuelles pertinentes pour soutenir l'analyse.</p> <p>Les populations affectées sont représentées par les partenaires</p>	<p>Un aperçu de la qualité disponible au public</p> <p>Spécifiquement partagé avec le Groupe de coordination inter Cluster, les donateurs</p>
ANALYSER	<p>Analyser conjointement les informations contenues dans l'aperçu de la qualité, identifier les principaux écarts de qualité et élaborer des plans d'action pour y remédier</p> <p>Résultat : Plan d'action</p>	<p>Le GTT identifie les principales lacunes de données, les tendances et les problèmes de qualité à partir de l'aperçu de la qualité (niveau national)</p> <p>Les partenaires examinent conjointement les priorités et élaborent des plans d'action au niveau sous-national</p> <p>Le GTT propose un plan d'action stratégique à adopter par le COS</p>	<p>Coordinateur du Cluster au niveau national et sous-national</p> <p>Le COS peut approuver des plans d'action (en particulier des plans stratégiques / nationaux)</p>	<p>Les parties prenantes externes ayant une expérience thématique spécialisée peuvent contribuer à l'analyse des lacunes dans les données, des tendances et des questions de qualité, ainsi qu'à la définition des priorités</p> <p>Les parties prenantes externes peuvent également apporter leur soutien à la planification des actions si des actions multisectorielles sont nécessaires</p> <p>Les populations affectées sont consultées sur les priorités identifiées dans les plans d'action.</p>	<p>Les plans d'action sont publics une fois validés</p> <p>Spécifiquement partagé avec le Groupe de coordination inter Cluster et les donateurs</p>



	ÉTAPE	RESPONSABLE	SUPERVISEUR	CONSULTÉ	INFORMÉ
AMELIORER	<p>Les plans d'action sont mis en œuvre par chaque partenaire comme convenu</p> <p>Résultat : Améliorations / Mesures correctives et retour d'information à la population affectée</p>	<p>Les partenaires sont responsables de la mise en œuvre des améliorations dans leurs programmes</p>	<p>Equipe de coordination des partenaires</p>	<p>Le GTT est consulté lorsque des défis / obstacles sont rencontrés dans la mise en œuvre des plans d'action</p> <p>Les progrès sont à l'ordre du jour des réunions du Cluster</p> <p>Les progrès sont communiqués aux populations affectées</p>	<p>L'unité de coordination du Cluster est informée de toute modification importante des plans d'action</p>
APPRENDRE	<p>Réviser les méthodologies d'intervention, les normes minimales et les indicateurs de la réponse en fonction des leçons apprises et de l'évolution du contexte</p> <p>Résultat : Révision du Cadre Opérationnel Stratégique révisé et du cadre d'analyse modulaire</p>	<p>Le GTT propose une ébauche ou une révision du document existant</p> <p>Le COS approuve le Cadre Opérationnel Stratégique révisé</p>	<p>Coordinateur du Cluster au niveau national et sous-national</p>	<p>Tous les partenaires ont la possibilité d'examiner avant validation/adoption</p> <p>Les parties prenantes externes ayant une expérience thématique spécialisée</p>	<p>Groupe de coordination inter Cluster</p> <p>Donateurs</p> <p>Le Cadre Opérationnel Stratégique est accessible au public une fois qu'il a été approuvé</p>

GLOSSAIRE

Actions correctives :

Une action ou un changement visant à rectifier un écart de qualité après qu'il a été identifié.

Assurance qualité :

Aspect de la gestion de la qualité visant à donner l'assurance que les exigences de qualité seront satisfaites. L'objectif de l'assurance qualité est de prévenir les défaillances avant qu'elles ne se produisent et de soutenir l'amélioration continue des processus organisationnels. La confiance que procure l'assurance qualité est double : en interne, avec la direction, et en externe, avec les bénéficiaires, les agences gouvernementales, et les tierces parties. L'assurance qualité est donc étroitement liée au concept de redevabilité. L'assurance qualité comprend « toutes les activités planifiées et systématiques mises en œuvre dont on peut démontrer qu'elles donnent la certitude qu'un produit ou un service répondra aux exigences de qualité ».

Cause immédiate :

Action ou la situation la plus directe qui entraîne un écart de qualité.

Cause profonde :

Question centrale et systémique qui entraîne une chaîne causale menant à un écart de qualité.

Écart de qualité :

Les écarts en matière de qualité décrivent les cas où une réponse ne répond pas aux normes convenues en matière de qualité et de redevabilité.

Efficacité :

Degré de réussite d'une activité par rapport à ses objectifs. L'efficacité de la réponse humanitaire est une responsabilité partagée entre les partenaires et les résultats devraient être évalués en collaboration avec les communautés touchées par la crise.

Efficience :

Degré de réalisation des résultats des programmes humanitaires, sur les plans qualitatif et quantitatif, par rapport aux ressources mises en œuvre.

Mécanisme de retour d'information :

Système formel établi et utilisé pour permettre aux bénéficiaires de l'action humanitaire de fournir des informations sur leur expérience avec une organisation humanitaire ou le système humanitaire au sens large. Ces informations sont ensuite utilisées à différentes fins, notamment pour la mise en œuvre de mesures correctives visant à améliorer certains aspects de la réponse.

Partenaires :

Organisations agissant conjointement selon un cadre formel de manière à atteindre un objectif précis, avec des rôles et des responsabilités clairement définis. Dans ce document, le terme « partenaires » ou « partenaires WASH » désigne les organisations qui participent à la plate-forme de coordination humanitaire WASH nationale.

Participation :

Il s'agit de permettre aux personnes touchées par la crise de jouer un rôle actif dans les processus de décision qui les concernent et que les personnes les plus marginalisées et les plus touchées soient représentées et exercent une influence. Cela permet de garantir que leurs préoccupations, souhaits, attentes, besoins, droits et potentiel soient pris en compte lors de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la révision des programmes de réponse. Pour ce faire, des lignes directrices et des pratiques claires sont établies afin qu'elles participent de manière appropriée.

Qualité :

Ensemble des éléments et caractéristiques de l'assistance humanitaire qui soutiennent sa capacité à satisfaire à temps les besoins et attentes explicites ou implicites des personnes que l'organisation vise à aider, tout en respectant leur dignité³.

Dans ce document, nous utilisons les critères suivants pour caractériser la qualité d'une réponse :

- La réponse est efficace et atteint les objectifs fixés ;
- La réponse fournit une assistance qui répond aux normes convenues (par exemple Sphère, CHS, normes nationales) ;
- La population affectée pense que la réponse apportée répond à ses besoins prioritaires de manière appropriée et au moment opportun ;
- La réponse ne nuit pas et assure la sécurité de la population affectée et des personnes qui participent à la réponse.

La qualité peut être appliquée à tous les aspects du cycle d'un programme humanitaire, tout au long des phases d'évaluation des besoins, de conception, de mise en œuvre et d'évaluation, et comprend l'ensemble des facteurs qui ont une incidence sur la capacité de la réponse à répondre aux critères ci-dessus.

Redevabilité envers la population affectée :

Processus par lequel les organisations exercent leurs pouvoirs de façon responsable en prenant en considération les différentes parties prenantes et en leur rendant des comptes, à commencer par les personnes affectées par l'exercice de tels pouvoirs⁴.

Vulnérabilité :

Mesure dans laquelle certaines personnes peuvent être affectées de manière disproportionnée par la perturbation de leur environnement physique et des mécanismes de soutien social à la suite d'une catastrophe ou d'un conflit, entraînant un risque accru d'exploitation, de maladie ou de décès. La vulnérabilité est spécifique à chaque personne et à chaque situation.

³ Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité

⁴ Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité