

## EDITO

Chers lecteurs ...

Cela fait désormais un an que vous recevez « Cap sur la Qualité », newsletter née en septembre 2007, forme de portail d'information et d'échanges sur les enjeux de la qualité dans le secteur humanitaire et sur la méthode COMPAS développée par le Groupe URD.

Dans un souci d'accompagner au mieux les utilisateurs, nous avons choisi de la faire évoluer. La nouvelle version de « Cap sur la Qualité » sera dorénavant un support de communication propre au COMPAS Qualité et au COMPAS Dynamique. C'est dans cet esprit que nous avons simplifié les modalités de participation au blog et l'ergonomie de différentes pages. Vous pouvez tous désormais répondre spontanément sans être contraint de vous identifier au préalable. Nous continuerons de vous proposer une série de témoignages d'utilisateurs, d'actualités et différents articles permettant de comprendre des évolutions techniques ou de mieux s'approprier cette assurance qualité. En revanche, la rubrique « Humanitaires et qualité », qui proposait des articles de fond sur les enjeux de la qualité dans le secteur, est dès aujourd'hui basculée dans une nouvelle lettre d'information dont j'ai le plaisir d'annoncer la parution prochaine, « Humanitaires en mouvement », que vous découvrirez bientôt.

De même, nous avons enfin trouvé les moyens de traduire « Cap sur la qualité » en espagnol et de rendre ce support trilingue. Pues bienvenido a los hispanohablantes!

Enfin, pour revenir au COMPAS, les formations se poursuivent en cette fin d'année 2008. Elles se dirigent vers Bruxelles et Barcelone, tandis que l'équipe se mobilise autour de la préparation du module de formation de formateurs, qui devrait voir le jour et être testé début 2009.

Jeanne Taisson

## COMPAS DYNAMIQUE

### Adapter le COMPAS pour mieux l'adopter

***Dans La nouvelle version 1.4.1 du COMPAS Dynamique permet de masquer phases, chapitres et questions-clés. Explication et démonstration en images.***

Aussi vrai qu'une réponse humanitaire doit s'adapter à son contexte, une démarche d'assurance qualité doit s'adapter à l'organisation qui la met en œuvre (voir à ce sujet l'article [De l'adaptation du COMPAS Dynamique aux besoins des ONG ...](#)).

Même si les 12 critères du COMPAS qualité et leurs questions clés restent le modèle proposé pour la gestion de la qualité des projets, nous sommes conscients qu'il peut être utile, dans un premier temps, d'alléger un peu la démarche pour se l'approprier plus rapidement.

C'est dans cet esprit que nous avons rendu plus flexible le COMPAS Dynamique dans sa nouvelle version 1.4.1.

*Ce qui est maintenant possible*

La version 1.4.1 permet désormais de masquer individuellement des phases, chapitres et questions-clés de nouveaux projets.

Par exemple, vous pouvez choisir un nombre de phase du cycle de projet de 1 à 5, selon le fonctionnement de votre structure. Si vous ne voulez travailler que sur 2 phases vous pouvez avoir un COMPAS Dynamique personnalisé qui adopte le même nombre de phases.

En image, cela donne ça :



De même, vous pouvez également créer votre référentiel qualité en choisissant parmi les 12 critères qualité du référentiel COMPAS ceux sur lesquels vous souhaitez travailler. En pratique, si vous n'utilisez que 8 critères de la méthode COMPAS, seuls les chapitres et questions-clés relatifs à ces critères sélectionnés vous seront proposés dans le logiciel.

Pour l'heure, le masquage des phases, chapitres et questions-clés nécessite encore une brève intervention technique, qui peut être expliquée à distance. N'hésitez donc pas à nous contacter pour adapter le COMPAS Dynamique à vos besoins. Le service de support technique est gratuit et je serai très heureux de vous aider !

*Ce qui peut être fait à l'avenir ...*

Si vous êtes nombreux à nous solliciter pour masquer des phases/chapitres/questions-clés, nous pourrions passer à l'étape suivante : ajouter un écran d'administration vous permettant de réaliser l'opération par vous-mêmes.

N'hésitez pas à nous contacter pour nous proposer vos idées !

Olivier Sarrat



## Un correcteur orthographique avec Mozilla Firefox !

Le navigateur web libre Mozilla Firefox intègre un correcteur orthographique.

En utilisant ce navigateur avec la dernière version 1.4.1 du COMPAS Dynamique, tous les mots mal

orthographiés sont soulignés d'un liseré rouge. Il suffit ensuite de cliquer sur le mot avec le bouton droit de la souris pour voir s'afficher les suggestions de correction ! Si vous utilisez le COMPAS Dynamique en français mais rédigez vos réponses et chapitres en perse ou en malgache (ou accessoirement, en anglais...), retrouvez et installez dans Firefox les dictionnaires de vos langues de travail à partir de l'adresse : <https://addons.mozilla.org/fr/firefox/browse/type:3>  
Pour télécharger le navigateur web Mozilla Firefox, libre et gratuit : <http://www.mozilla.com/>  
Pour télécharger la dernière mise à jour du COMPAS Dynamique : <http://www.compasqualite.org/fr/compas-dynamique/supports-compas-dynamique.php>

### Le support technique est collaboratif et gratuit.

Le support technique du COMPAS Dynamique a fait peau neuve ! Je suis heureux de vous présenter la Foire Aux Questions du COMPAS Dynamique, qui constitue son nouveau centre de support technique collaboratif et gratuit : <http://www.compasqualite.org/support/>

### Qu'est-ce que c'est que cette « Foire » ?

Une Foire Aux Questions (de l'anglais FAQ pour *Frequently Asked Questions*) est un rassemblement des questions que se posent le plus fréquemment les utilisateurs d'un service ou d'un logiciel. Elle permet de collecter et de donner rapidement les réponses aux problèmes courants d'utilisateurs, sans qu'ils aient besoin d'écrire un email.

De plus, la FAQ du COMPAS est dynamique et collaborative. Elle vous permet de poser vous-mêmes de nouvelles questions, et même d'y répondre ou de les traduire.

### Pourquoi « collaboratif » et gratuit ?

Certains utilisateurs m'ont eux-mêmes apporté les réponses à leurs questions. Ainsi Laurent Coste de COSI m'a appris que le COMPAS Dynamique n'avait pu être installé sur son PDA sous Windows Mobile. Cette nouvelle FAQ est donc collaborative, car chacun peut y apporter ses questions, des réponses, des traductions...

L'équipe support technique est ainsi constituée autant d'utilisateurs que des concepteurs du COMPAS Dynamique.

### Comment ça marche ?

C'est très simple, et cela se déroule en 2 temps :

1. Vous cherchez la réponse.

- Elle se trouve peut-être tout d'abord dans le « Manuel de l'utilisateur du COMPAS Dynamique »<sup>1</sup>.

- Sinon, elle a de grandes chances de se trouver dans la FAQ : vous pouvez parcourir la liste des questions ou faire une recherche par mot clé.

2. Vous n'avez rien trouvé ? La FAQ vous permet alors de poser une nouvelle question et toute l'équipe de support sera avertie par email.

Cette FAQ vous permet même de proposer des réponses aux questions d'autres utilisateurs ou des traductions de questions.

### Puis-je toujours vous joindre par email ?

Oui, mais passez de préférence par le lien « Poser une question » de la FAQ, et si possible après avoir regardé si votre réponse ne s'y trouvait pas déjà.

Nous recevrons tout de même un email, mais votre question sera plus facilement et plus rapidement gérée si nous la recevons via cette interface.

### Dans quelle langue pourrais-je trouver les questions ?

Le Groupe URD, en tant que concepteur du COMPAS Dynamique, s'engage à garder une traduction de toutes les questions en anglais, afin naturellement d'en faire profiter le plus grand nombre. Si vous avez besoin de nous poser une nouvelle question, faites-le donc en priorité en anglais.

Mais si jamais il vous est trop difficile de formuler votre question dans une autre langue que votre langue maternelle, nous pouvons vous lire et vous répondre également en français et en espagnol. Nous nous chargerons par la suite de traduire votre cas en anglais s'il est d'intérêt pour tous.

Enfin, si vous parlez français ou espagnol, et que vous avez utilisé une question en anglais que vous avez parfaitement comprise, cliquez sur le lien « Traduire » et prenez 5 minutes à nous envoyer votre traduction : tout le monde en profitera !

### Pourquoi cette évolution du support technique ?

Jusqu'à présent, le support technique a consisté en une adresse email : [compasdyn-usersupport \[at\] urd.org](mailto:compasdyn-usersupport[at]urd.org), qui fonctionne comme une sorte de forum par email, avec les archives des discussions publiées automatiquement sur un site extérieur.

En tant que principal interlocuteur derrière cette adresse, j'ai appris plusieurs choses dans nos échanges :

- Vous ne connaissiez pas tous l'existence du Manuel de l'Utilisateur du COMPAS Dynamique<sup>1</sup> ;
- Vous aviez assez fréquemment des questions similaires ;
- Vous ne saviez pas tous que le support technique au COMPAS Dynamique était gratuit et qu'il ne faut pas hésiter à nous contacter !

• Les plus courageux parmi vous sont allés sur le site où sont stockées les archives de l'adresse [compasdyn-usersupport](mailto:compasdyn-usersupport) pour voir si la réponse à leur question s'y trouvait : ils m'ont communiqué l'utilité de ces archives comme embryon de FAQ, mais aussi leur difficulté à trouver l'information qu'ils recherchaient sur un site dont l'interface est loin d'être simple.

De toutes ces remarques est née l'idée d'améliorer le support technique et sa visibilité, et surtout de réaffirmer qu'il est gratuit !

Je crois pouvoir terminer là ma foire aux questions sur la Foire aux Questions... il ne me reste plus qu'à vous souhaiter à très bientôt sur la FAQ ! <http://www.compasqualite.org/support/>

<sup>1</sup> : disponible parmi les « Supports Imprimables » de votre COMPAS Dynamique, ou téléchargeable à l'adresse [http://www.compasqualite.org/fr/images/Manuel\\_utilisateur\\_COMPAS\\_Dynamique.pdf](http://www.compasqualite.org/fr/images/Manuel_utilisateur_COMPAS_Dynamique.pdf).

Olivier Sarrat

## RETOURS D'EXPIÉRIENCES

(réagir sur le blog)

### Témoignage du Fonds Catalan de Coopération au Développement

Le Fonds Catalan de Coopération au Développement (*Fondo Catalán de Cooperación al Desarrollo*) est un organisme de coopération au développement et d'action humanitaire, qui regroupe et coordonne les activités et les politiques de coopération de 280 entités locales catalanes. C'est un acteur de la coopération décentralisée. Durant les dernières années, celle-ci a été renforcée grâce à une augmentation des ressources humaines et financières, ayant un rôle chaque fois plus important dans le système espagnol de coopération au développement. C'est, dans son ensemble, celle qui consacre les plus gros efforts et ressources de toute la sphère

européenne. Dans ce cadre, les organismes locaux ont un rôle important et bénéficient d'une forte valeur ajoutée, étant souvent les plus proches des citoyens et des initiatives sociales de solidarité.

Compte tenu du type de membres du Fonds Catalan, les interventions se caractérisent par ce facteur de proximité avec la société civile et l'institution municipale, tant au nord qu'au sud.

Dans les contextes d'urgence, les actions de la coopération décentralisée sont caractérisées par des éléments positifs, comme, entre autre, le degré d'implication active auprès des territoires affectés par la crise, et des éléments négatifs, comme, entre autre, le manque de professionnalisme en matière humanitaire.

Dans ce contexte, le Fonds Catalan s'est engagé pour le renforcement de ses propres capacités techniques pour l'évaluation de la qualité et l'apprentissage, dans le cadre de la mise en place

d'un système d'évaluation et d'apprentissage *ad hoc* pour la coopération décentralisée. Pour cela, il a établi un partenariat « technico-méthodologique » avec le Groupe URD, à l'origine du COMPAS Qualité, méthode qualité spécifique à l'action humanitaire et à son évaluation.

L'action humanitaire du Fonds Catalan s'inscrit dans le continuum urgence – reconstruction – développement, basé sur le principe d'évaluer pour évoluer, mais aussi d'adapter et d'assurer la qualité des pratiques de la coopération et de l'action humanitaire. Pour ce faire, nous considérons que le processus d'évaluation doit s'articuler avec un processus plus global d'apprentissage, basé sur le principe d'assurance qualité à partir de deux finalités basiques de l'évaluation, qui doivent s'équilibrer : la crédibilité et l'utilité.

A partir de notre travail avec le Groupe URD, nous avons élaboré une fiche de diagnostic ou d'évaluation préalable des projets humanitaires, basée sur une appréciation des critères d'évaluation du référentiel du COMPAS Qualité, qui nous permet de sélectionner les projets à soutenir.

RESUME DE LA NOTATION		Points Maximum	Points minimum*	Note obtenue
CRITERES D'IMPACTS ET DE RESULTAS		40	20	
CRITERES DE PROCESSUS		30	15	
CRITERES DE STRUCTURE		30	15	
<b>Notation totale</b>		<b>100</b>	<b>50</b>	
AVIS				<b>PROJET ELIGIBLE</b>
(*) Un projet est considéré ELIGIBLE s'il a une notation égale ou supérieure à la notation minimum pour chacun des trois groupes.				

La méthode COMPAS Qualité, composée d'outils et d'un référentiel basé sur des questions organisées par critères, nous a beaucoup aidé et a permis d'améliorer le processus de sélection des programmes d'action humanitaire, proposés lors des contextes de post-urgence suite au tremblement de terre au Pérou (2007), et aux ouragans en Haïti et à Cuba (2008).

Plus globalement, elle nous a permis d'évaluer de façon systématique l'orientation des propositions d'intervention, au bénéfice des populations bénéficiaires. De même, cela nous permet de prendre en compte les éventuels points critiques, afin de pouvoir anticiper les impacts négatifs.

L'utilisation d'un référentiel basé sur un principe de questionnement facilite l'évaluation des propositions d'intervention puisque les indicateurs de qualité sont liés à des critères qui sont définis par des phrases, ce qui permet une meilleure flexibilité et plus de marge de manœuvre à l'heure d'évaluer et de noter le projet présenté.

Cette flexibilité permet de contextualiser chacun des critères, ce qui romps l'homogénéité et intègre la dimension holistique. Ceci nous a permis de prendre en compte les spécificités propres aux contextes du Pérou, d'Haïti et de Cuba, afin d'accompagner le processus de reconstruction dans ces situations socio-économiques et politiques différentes, afin d'être le plus rigoureux et objectif possible. A l'heure d'écrire cet article, nous utilisons la fiche de diagnostic et le référentiel du COMPAS Qualité pour identifier les projets de post-urgence en Haïti et à Cuba.

La démarche d'assurance qualité, à partir de la méthode proposée par le Groupe URD, est le fruit d'une réflexion de fond sur la qualité, qui ne peut reposer sur une série d'indicateurs et de standards techniques, mais est le résultat d'une réflexion holistique sur l'ensemble de processus qui conditionnent et définissent l'intervention. Cette réflexion intègre les pressions, les tensions et les interactions externes, et place les questions de qualité de l'action humanitaire dans un cadre plus holistique.

Pour notre institution, ces enjeux de qualité de l'évaluation préalable et du diagnostic des propositions d'actions humanitaires sont très importants, compte tenu de la complexité des acteurs locaux et du manque de capacités techniques et méthodologiques. Nous

manquons de systèmes de suivi rigoureux, raison pour laquelle une bonne identification des projets aura pour conséquence une amélioration de la qualité des actions gérées par le Fonds Catalan.

L'utilisation de cette fiche de sélection s'inscrit dans l'objectif plus global de promouvoir et de développer des instruments et processus qui visent à garantir la qualité en faveur des populations affectées et de l'environnement dans lequel s'insère l'intervention.

Victoria Planas

## Témoignage de l'ONG Jesuit Refugee Service

Le Service Jésuite des réfugiés (JRS) est une organisation catholique internationale, fondée en 1980, qui a pour mission d'accompagner, de servir et de défendre le droit des réfugiés et personnes déplacées de force. Actuellement présente dans plus de 50 pays, JRS apporte assistance aux réfugiés dans les camps, aux déplacés internes, aux rapatriés, aux demandeurs d'asile dans les villes et à ceux maintenus en détention. Les principaux domaines d'intervention sont l'éducation, le plaidoyer, l'assistance d'urgence, la santé et la nutrition, les activités génératrices de revenus et les services sociaux.

Par nature, JRS est une organisation décentralisée : les projets sont menés au niveau national avec le support du bureau régional et du bureau international. Basé en Italie, à Rome, le bureau International de JRS a un rôle de coordination, de direction et de représentation.

Le département en charge des Programmes de JRS, au sein du bureau International, veille à ce que les programmes soient mis en œuvre dans le respect de la mission et de la vision de JRS, et a pour principe premier de promouvoir la qualité des services rendus. Pour cela, le département développe des outils et manuels, qui sont diffusés sur le terrain par des formations et qui sont ensuite étroitement suivis.

Dans cet objectif, ma collègue, Cecilia Bock (Coordinatrice des Programmes) et moi-même (Assistante de la coordinatrice des Programmes), nous sommes inscrites à la formation Compas organisée par le Groupe URD en juin dernier. Notre objectif était de comprendre ce qu'était la méthodologie Compas et de nous familiariser avec sa mise en œuvre concrète par l'utilisation du Compas Dynamique. Nous sommes ainsi venues à Plaisians dans une démarche très ouverte, désireuses de découvrir cette méthodologie et de trouver de nouvelles inspirations pour notre travail.

A l'issue de la formation, éclairante, nous sommes retournées très satisfaites à Rome avec l'idée d'utiliser des éléments de la méthodologie COMPAS et de les adapter aux besoins de notre organisation - qui a déjà son propre système en place. Malgré un enthousiasme certain pour l'outil, nous n'avions pas envisagé à ce stade d'utiliser le logiciel COMPAS : sa mise en œuvre au niveau du terrain aurait été trop compliquée et aurait demandée de sensibiliser toute l'équipe au COMPAS ainsi que de disposer de capacités de suivi pour la coordination, ce que nous n'avions/avons certainement pas au sein du bureau international.

Cependant, à notre grande surprise et satisfaction, rapidement après la formation, l'opportunité s'est présentée au département des programmes à Rome d'utiliser le COMPAS Dynamique. Notre Bureau Régional d'Afrique de l'Est nous a en effet contacté pour nous demander de les aider à finaliser un diagnostic des besoins dans un camp de réfugiés à l'est du Soudan, dans l'optique de mettre en place des programmes psychosociaux.

Des diagnostics approfondis avaient déjà été réalisés par le Haut Commissariat aux Réfugiés (UNHCR) qui nous demandait à présent de nous engager comme partenaire opérationnel dans ce domaine,

prenant en compte la vision/mission de notre organisation, nos priorités stratégiques régionales et nos capacités. Notre collègue au Soudan devait donc effectuer une mission sur le terrain pour y rencontrer les différents acteurs, afin de confirmer les besoins et de produire un rapport détaillé qui faciliterait la prise de décision au niveau régional/international sur un éventuel engagement dans la zone.

Nous avons décidé de lui apporter un soutien à distance en utilisant le Compas Dynamique. Ceci représentait un réel défi mais nous nous sentions plutôt confiantes car nous avions déjà suffisamment de données à ce stade provenant de précédents diagnostics, rapports, web... En pratique, Cécilia et moi avons enregistré l'essentiel des données dans le logiciel à posteriori et les questions auxquelles nous n'avons pu répondre ont été laissées à notre collègue.

De plus, au fur et à mesure que le travail avançait en suivant rigoureusement toutes les étapes, nous avons senti le besoin de modifier/ajouter des questions plus spécifiques à notre domaine d'intervention : intervention psychosociale pour répondre aux besoins de populations réfugiées. En effet, au vu des éléments contenus dans les différents rapports, nous avons réalisé qu'il y avait des écarts/manques dans le Compas Dynamique qui devaient être comblés afin de rendre compte fidèlement de la réalité sur le terrain. Nous avons alors opéré en complétant chaque chapitre du rapport avec les informations que nous avions. Puis, à partir du logiciel, nous produisons le rapport sous format Word, que nous pouvons alors modifier, adaptant quelques questions, en insérant d'autres, ceci afin d'avoir un document exhaustif adapté à notre contexte de diagnostic.

Par conséquent, un de nos commentaires en tant qu'"utilisateur", à posteriori, est que le COMPAS Dynamique est probablement un outil très adapté pour un diagnostic global des besoins mais doit être modifié lorsqu'il est utilisé pour des diagnostics menés dans des contextes/ pour des profils de bénéficiaires bien spécifiques.

D'autre part, un des points positifs dans l'adoption de l'outil fut qu'en considérant l'ensemble des questions, nous avons abordé des points que nous n'avions pas perçus comme clefs à Rome et qui se sont révélés être cruciaux du point de vue du terrain, et vice versa.

Bien qu'ayant suivi la formation, certaines questions nous ont parfois semblé répétitives, sans doute dû au fait que nous n'avions pas clairement en tête la structure finale du rapport. De plus, le temps nécessaire alloué à l'exercice nous a semblé être un possible facteur de découragement pour les équipes sur le terrain, souvent sous pression. Cependant, plus nous avançons dans l'utilisation du COMPAS, moins ceci nous a semblé être un obstacle.

Une autre faiblesse de l'outil que nous avons constatée était la prise en compte somme toute superficielle des « composantes support » d'un programme. L'objectif de ce diagnostic était de conduire à une prise de décision, passant notamment en revue les ressources et capacités de notre organisation: logistiques, humaines, administratives. Ces aspects sont selon nous un peu faibles et nous avons dû là aussi ajouter quelques questions.

Comme ma collègue et moi sommes loin d'être des spécialistes IT, nous avons sollicité plus d'une fois Olivier, le référent technique pour le COMPAS au sein du Groupe URD. Il a toujours été très rapide à nous répondre par email ou/et par téléphone et a toujours résolu nos nombreuses difficultés avec des réponses précises/adaptées. Nous nous sommes vraiment sentis supportées tout du long.

Pour conclure, je voudrais dire que la prise en main du COMPAS Dynamique a été un exercice exigeant, mais qui a prouvé son utilité,

une fois adapté à notre contexte, afin de produire un rapport final très complet. Nous sommes plus que désireuses de tester de nouveau le COMPAS sur d'autres phases du cycle de projet, dans d'autres pays.

Pauline Marteil

## Témoignage d'une consultante indépendante

Mon expérience avec le COMPAS ...

Depuis quelques années, je suis les activités du Groupe URD, et notamment l'évolution du projet qualité. Comme beaucoup d'utilisateurs, c'est ainsi que j'ai découvert la méthode COMPAS. J'ai commencé par utiliser certains critères durant les cours sur l'évaluation que je donne à des masters de coopération et d'action humanitaire, dans des universités espagnoles.

Mes activités de consultante au sein de IECAH (Institut d'Etude sur les Conflits et l'Action Humanitaire) m'ont permis de rentrer en contact direct avec le Groupe URD et de découvrir plus en détail la philosophie, le processus d'élaboration de la méthode COMPAS et le produit final (support pratique), le COMPAS Dynamique.

Aujourd'hui, je continue d'utiliser le COMPAS dans mes cours à l'université, en allant plus loin dans la description de l'outil.

Dans mon module sur la gestion du cycle de projet, je décris le COMPAS ainsi que le projet Sphère, et la façon de les utiliser pour gérer des projets. Il est toujours très intéressant de voir les résultats et les réactions des élèves lorsque je les fais travailler sur une étude de cas et que je leur demande d'utiliser le COMPAS.

Mais pour ce faire, comment je procède? Quelques jours avant le cours, je leur demande de télécharger le COMPAS Dynamique et de venir à l'université avec leurs ordinateurs. Ainsi, lors du module, nous pouvons avancer tous ensemble, explorer et mieux connaître ce système d'assurance qualité. Ils font alors d'excellents travaux et découvrent la grande utilité de cet outil.

Je constate souvent avec enthousiasme que beaucoup de ceux qui ont une expérience terrain font des commentaires du genre « ah, si j'avais connu cet outil avant ! », alors que les élèves qui font ces cours sans expérience préalable disent « j'emporterai le COMPAS quand je partirai sur le terrain, pour sûr » ; d'autres vont encore plus loin et commentent « ceci devrait être obligatoire pour toutes les ONG ». Les participants découvrent ensuite par eux-mêmes les usages possibles du COMPAS, à savoir une utilisation individuelle, sur le terrain ou non, et l'adoption institutionnelle.

En plus de ces cours à l'université, je fais des évaluations de programmes. Même si je n'ai jamais réalisé d'évaluation si l'on peut dire "purement COMPAS", j'utilise toujours le tableau de bord pour planifier mon travail et préparer ma mission terrain. Je me sers donc des critères, des processus clés et des différentes questions pertinentes pour explorer chaque phase de la vie d'un projet. Cet outil m'a aussi beaucoup aidé sur le terrain pour préparer les entretiens et faire des ateliers.

Récemment, j'ai utilisé le COMPAS pour briefer quelqu'un ayant un profil très technique, qui partait sur le terrain faire une évaluation sur un projet eau et assainissement, et avait besoin d'informations et d'outils méthodologiques. Cela a très bien fonctionné et cette personne a pu bien mieux comprendre comment chercher l'information essentielle lors de sa mission d'évaluation.

Ana Urgoiti

### **Formation COMPAS Qualité et COMPAS Dynamique à Barcelone, du 9 au 12 décembre 2008**

Après une récente session à Bruxelles en novembre, le Groupe URD dispensera une formation COMPAS Qualité et COMPAS Dynamique à Barcelone du 9 au 12 décembre 2008 en partenariat avec IECAH, l'Institut d'Etude sur les Conflits et l'Action Humanitaire. Cette session – pour acquérir les bases de la gestion de la qualité d'un projet humanitaire et de l'utilisation de la méthode COMPAS – aura lieu en langue espagnole.

Le contenu de la formation (basé sur la méthode COMPAS et une étude de cas) couvre notamment les thèmes suivants :

- conduire une analyse de situation qui va au-delà d'une simple analyse des besoins ;
- concevoir un projet au-delà du cadre logique ;
- définir des objectifs et des indicateurs qui correspondent à des critères de qualité ;
- développer et mettre en œuvre un système de suivi ;
- comprendre la différence entre le suivi et l'évaluation.

Pour de plus amples informations et/ou s'inscrire, contacter IECAH : (+34) 91 377 3009

E-mail : [sede@iecah.org](mailto:sede@iecah.org)

### **Formation à l'évaluation de la qualité des projets humanitaires (Plaisians, du 17 au 21 novembre 2008)**

Le Groupe URD organise dans son centre de formation de la Drôme provençale une nouvelle session sur le thème de « Evaluation de la qualité des projets humanitaires », du 17 au 21 novembre 2008.

Ce module contient les éléments suivants :

- Introduction à la qualité dans l'aide humanitaire ;
- Termes de Référence (élaboration et réponse) ;
- Réalisation d'une évaluation ;
- Rédaction d'un rapport.

Profil des participants : acteurs humanitaires avec au moins deux ans d'expérience. Maîtrise de la langue française.

Pour plus d'information sur les formations du Groupe URD, contactez Pierre Brunet ([formations@urd.org](mailto:formations@urd.org))

### **Un nouveau référent qualité au sein de l'équipe du Groupe URD**

Nous avons le plaisir de vous présenter Pierre BASTID, notre nouveau Chargé d'Appui & Conseil Qualité, qui remplace Karla Levy depuis mi-octobre et vous accompagnera désormais dans l'ensemble de vos démarches qualité.

Un grand merci à Karla, qui a accompagné le développement du Groupe URD depuis six ans. Son dynamisme, sa rigueur et ses convictions ont largement contribué à la genèse et l'évolution du COMPAS Dynamique.

Bonne route Karla et bienvenu à Pierre !

PS : pour contacter Mr Bastid : [pbastid@urd.org](mailto:pbastid@urd.org)  
+ 33 (0)1 42 28 14 12.

### **Les enjeux de la qualité, thème central des III<sup>èmes</sup> Journées nationales de l'action humanitaire en Espagne**

L'Institut d'Etude sur les Conflits et l'Action Humanitaire (IECAH, <http://www.iecah.org>), en partenariat avec la délégation de la coopération et de la solidarité de la municipalité de Cordoue (Espagne), a organisé dans cette ville les III<sup>èmes</sup> journées nationales de l'action humanitaire, les 6 et 7 octobre 2008. Cette nouvelle édition a été l'occasion de continuer le travail déjà entrepris au cours des précédentes journées organisées en 2004 et en 2006. Cet événement a réuni une nouvelle fois un grand nombre de représentants des collectivités locales et des ONG espagnoles autour d'un thème d'actualité: l'amélioration de la qualité de l'action humanitaire.

La première session de travail, a permis de dresser un panorama des principales initiatives internationales sur la qualité grâce à l'intervention de plusieurs spécialistes (Groupe URD, Project Sphère, OCHA,...). La session suivante a été dédiée aux différentes modèles de gestion de la qualité dans les organisations (EFQM, ISO,...) et de prendre conscience de la nécessaire adaptation des outils de gestion construits par le monde de l'entreprise. La troisième table avait pour but de mettre en lumière quelques expériences pratiques de gestion de la qualité au sein d'organisations espagnoles. Dans un secteur encore relativement jeune si l'on compare à d'autres pays force est de constater que la prise en compte de la gestion de la qualité reste encore un défi pour une grande partie des ONG espagnoles. La session suivante s'est organisée autour d'un thème particulièrement pertinent en Espagne: le financement local de l'action humanitaire. Dans un contexte national fortement marqué par la décentralisation, ce fut l'occasion de faire un état des lieux des divers mécanismes déjà en place (fonds de solidarité, subventions régionales et municipales) et d'analyser quelques cas de réussite. Enfin, la dernière table fut l'occasion de souligner l'importance du travail d'évaluation pour garantir la qualité et l'amélioration des projets et programmes humanitaires.

Pour plus d'information, consulter le prochain BIAH, N°8 (revue de IECAH sur l'action humanitaire):

[http://www.iecah.org/accion\\_boletin.php](http://www.iecah.org/accion_boletin.php)

Inscrivez-vous à cette lettre d'information sur: <http://www.compasqualite.org/blog>