

## EDITO

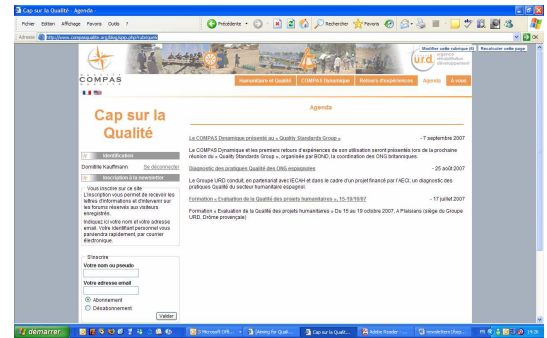
Nous sommes heureux de vous envoyer le premier numéro de la lettre d'info « **Cap sur la Qualité** » éditée par le Groupe URD.

Le Groupe URD s'est engagé depuis plusieurs années dans le domaine de la qualité. Nous souhaitons grâce à cette lettre vous donner les clés pour comprendre les enjeux liés à l'assurance qualité pour les programmes humanitaires et suivre les évolutions du COMPAS Dynamique.

Nous vous proposerons ainsi, tous les deux mois, des actualités sur les initiatives et avancées sur la qualité dans l'humanitaire, des témoignages d'utilisateurs, des informations pratiques, des analyses ...

Nous aimerions que la lettre « Cap sur la Qualité » soit un premier pas vers la création d'une communauté de pratiques pour tous ceux qui œuvrent à l'amélioration du service rendu aux populations affectées par les crises. Nous vous invitons ainsi à réagir à cette lettre et même à soumettre de nouveaux articles sur notre blog.

Véronique de Geoffroy



Bonne lecture et à bientôt sur notre blog : <http://www.compasqualite.org/blog/>

## HUMANITAIRE ET QUALITÉ

**La 21ème réunion biennale du réseau ALNAP fait un point sur les avancées en termes de Qualité de l'action humanitaire et les pistes à venir.**



Le Groupe URD a eu l'honneur d'organiser la 21ème réunion biennale d'ALNAP dans son siège dans la Drôme provençale les 5, 6 et 7 juin 2007. Cette biennale eut en outre un caractère particulier car il s'agissait du 10ième anniversaire du réseau. Une centaine de personnes se sont réunies pour des débats sur les évolutions récentes dans le secteur humanitaire. Il s'agissait de faire le point sur comment les initiatives de qualité et redevabilité ont pu contribuer à l'amélioration de la performance de l'action humanitaire et d'identifier des pistes pour le futur.

La veille de cette réunion, le Groupe URD a organisé une journée de réflexion sur le thème de la qualité de l'action humanitaire. Cette journée a permis de décrire les nombreux concepts, méthodes et principes issus d'autres secteurs d'activités (industrie et soins hospitaliers) qui ont inspiré le secteur humanitaire dans sa propre réflexion sur les démarches qualité.

Durant le premier jour de la biennale, après une matinée d'introduction et de débats, cinq ateliers se sont tenus sur : l'apprentissage, le rôle de l'évaluation, comment promouvoir le changement institutionnel, la structuration du système humanitaire et la redevabilité comme facteur de changement. La conférence du lendemain, réservée aux

membres à part entière, a permis de faire un état des lieux sur les résultats des débats de la veille, ainsi que de partager et échanger sur leurs dernières initiatives entreprises.

(Plus d'informations sur : [www.alnap.org](http://www.alnap.org))

**Le Groupe URD avec ALNAP, Coordination Sud, le Humanitarian Accountability Project, People In Aid et le Projet Sphere (les initiatives Q&A) vous présentent leur vision partagée sur la Qualité et Responsabilité.**

« Les personnes touchées par les crises ont peu de choix et de pouvoir concernant leur accès à l'assistance et la protection. Les organisations humanitaires ont donc une responsabilité éthique à respecter la dignité des victimes et faire tout ce qui est en leur pouvoir pour assurer des programmes humanitaires de la meilleure qualité possible.

Les agences humanitaires devraient répondre aux besoins réels, prendre en compte les capacités et contraintes locales, ainsi que respecter et impliquer les populations touchées par les crises. Toute réponse devrait éviter ou atténuer les impacts négatifs potentiels tout en visant des effets positifs.

Les organisations doivent gérer et supporter au mieux leur personnel ; elles devraient évaluer et tirer les leçons de l'expérience tout en utilisant les ressources de façon efficiente et transparente. Les organisations devraient être capables de démontrer leur engagement à améliorer leur performance à travers des systèmes de vérification et de rendus.



**Les différentes initiatives Q&A collaborent autour de cette vision partagée**, en identifiant des synergies potentielles et en clarifiant leurs différences, afin d'offrir une palette collective de choix.

Les organisations humanitaires peuvent alors sélectionner les options qui correspondent le mieux à leurs besoins et priorités. Les six initiatives sont engagées à travailler ensemble pour faciliter ce processus de sélection, ainsi que de rendre compte des progrès à l'ensemble de la communauté humanitaire. »

(Pour plus d'informations voir :

<http://www.compasqualite.org/fr/index/partenaires-alnap-compas-qualite.php>

Puzzle proposé par le projet ECB (Emergency Capacity Building), Interagency Working Group.

## RETOURS D'EXPÉRIENCES

(réagir sur le blog)

**Michel MAIETTA, référent Qualité au sein de l'ONG française Solidarités et Responsable Géographique - Asie et Afrique Central**



Solidarités, ONG humanitaire d'urgence intervenant dans des contextes complexes et instables a choisi d'adopter une démarche novatrice pour renforcer la qualité de ses projets en testant la méthode COMPAS de façon institutionnelle. Ceci implique que le COMPAS Dynamique est en phase d'introduction progressive, sur le terrain et au siège. Ce partenariat, démarré officiellement en 2006, est donc un travail sur plusieurs années, qui induira un suivi continu entre les deux associations.

La méthode Compas Qualité place avant tout l'assistance aux victimes des crises contemporaines comme le but ultime de l'association et tente de les renforcer en tant qu'acteur de leur histoire. Le postulat de la Méthode a été défini à travers la responsabilisation des différentes parties prenantes dans la qualité de l'aide fournie à chaque étape de la vie d'une mission. L'utilisation d'un outil informatique centralisé a aussi pour ambition de renforcer la traçabilité des choix et des décisions. L'outil du Compas Dynamique garantit la qualité du processus entier du cycle de projet, depuis le diagnostic initial jusqu'à l'évaluation finale, et rassemble les différents acteurs impliqués sur les programmes (volontaires terrain, responsables siège, évaluateurs externes/internes). Les résultats de l'action (logique du projet et rapports de suivi) de même que la gestion du processus (questions-clés et décisions prises) sont ainsi mis en perspective par le biais cet outil.

Solidarités s'est positionné en tant que précurseur en appliquant l'instrument sur l'une de ses missions, au Burundi. L'appropriation de la méthode par le personnel national a été immédiate et a indéniablement permis d'améliorer le travail collaboratif avec l'équipe expatriée. La transcription informatique de la méthode nécessite encore des efforts de prise en main, mais il est prévu d'être remodelé dans un futur proche. Dans un deuxième temps, l'association a décidé d'étendre le Compas Dynamique à un autre contexte d'intervention. La mission Thaïlande s'est vue sollicitée pour adopter l'outil et l'intégrer à la gestion de ses programmes. Des tests sont actuellement en cours et les premiers résultats sont positifs.

La flexibilité qui émane de cet instrument laisse augurer une éventuelle harmonisation des processus entre les ONG intéressées dans leur approche de la gestion de projet. Je pense que ce logiciel, s'il évolue en fonction des contextes opérationnels mais aussi dans l'écoute de ses utilisateurs et de l'intégration de leurs besoins, peut représenter une évolution dans la gestion du projet et son assurance qualité comparable aux systèmes d'information dans les entreprises. Il faut que ce logiciel continue à évoluer vers une version plus ergonomique et devienne un outil d'aide à la gestion projet aussi bien qu'un outil de garantie qualité. Dans ce cadre, j'aimerais être

plus impliqué, en tant qu'utilisateur, dans la réflexion sur l'évolution de l'outil avec les concepteurs.

Afin d'aller plus loin dans le partage d'expériences entre structures, j'invite les autres référents qui sont en train d'expérimenter le COMPAS Dynamique à faire part de leurs questions et réactions sur le forum.

*Michel Maietta*

**Laurent Coste, directeur de l'ONG COSI, Comité de Secours Internationaux**



La qualité est indispensable parce que nos interventions touchent les populations humaines. Elle n'est jamais atteinte, mais reste un objectif permanent à rallier. C'est pourquoi la cellule de coordination du siège du Comité de Secours Internationaux a décidé de formaliser la chose en mettant en place progressivement la méthode du COMPAS Qualité du Groupe URD. Cet outil est avant tout destiné aux acteurs de terrain. Cependant son utilisation relève d'un choix politique et stratégique qui doit nécessairement être soutenu par les plus hauts niveaux hiérarchiques d'une structure.

A COSI, nous utilisons le COMPAS dans sa globalité au siège sur un projet au Laos. Une prochaine mission part en novembre. L'objectif est de les faire travailler sur la phase de suivi et d'évaluation à cette occasion. Une autre mission d'assistance médicale est partie très récemment à Madagascar avec un formulaire d'auto évaluation du COMPAS afin d'avoir des retours opérationnels du terrain. La démarche consiste à échanger autour de la méthode et de l'outil COMPAS dynamique. Il faut, je crois, développer une implication de l'acteur humanitaire dans « l'évolution » de l'outil, pour obtenir son appropriation à la méthode.

Il n'est pas toujours évident d'utiliser cette méthode dans sa structure. Depuis la formation Compas dynamique, je suis souvent confronté à des interrogations, à un sentiment d'être seul face à certains problèmes. On se pose des questions d'utilisateur et on se demande toujours : « Suis-je le seul à être confronté à cela ? (...) Si d'autres l'ont été, comment ont-ils fait ? ». Par exemple, le dernier en date, je fais une sauvegarde de la base de données du COMPAS et lors de la réimportation j'ai plein de lignes d'erreurs. Dans ces cas là, je me demande à chaque fois si c'est moi qui m'y prends mal ou c'est un bug du logiciel.

Je suis donc ravi qu'un nouveau forum me donne la possibilité de partager mes expériences et mes doutes avec d'autres utilisateurs et personnes sensibilisées aux enjeux de la qualité dans le secteur humanitaire.

*Laurent Coste*

**Utilisation du COMPAS pour l'évaluation d'un programme d'éducation - Modou Diaw**

J'ai utilisé le Compas Qualité pour la première fois dans le cadre de l'évaluation du PADEN (Plan d'Action des Droits de l'Enfant), mis en place par l'organisation Education et Développement de l'Enfance

(EDEN), une petite structure basée dans la banlieue dakaroise au Sénégal.

A l'époque, je n'avais aucune formation sur la méthode COMPAS. Je m'étais procuré le Cédérom du COMPAS Qualité, après en avoir entendu parler durant ma formation à l'université Paris XII (Master professionnel « Gestion de l'humanitaire et Développement des ONG »). Il s'agissait pour moi d'une importante découverte car, d'un coup, j'avais entre les mains une méthode qui m'expliquait la procédure à suivre pour réaliser l'évaluation d'un projet humanitaire mais aussi des critères et des indicateurs qui me permettaient de mesurer la pertinence de certaines actions.

La pertinence du référentiel est l'élément qui m'a le plus incité à utiliser cette méthode. Je devais à l'époque faire une évaluation holistique qui passe en revue l'ensemble des points sensibles du programme et de l'association. Pour l'organisation, il s'agissait dans un premier temps de sortir de la logique des rapports destinés aux partenaires, qui le plus souvent ne mettent l'accent que sur l'aspect financier, mais aussi, dans un second temps, de produire un document permettant de tirer les leçons apprises durant l'exécution des programmes puis de dégager une vision future plus cohérente vis-à-vis des populations bénéficiaires. Dans ce cadre, la méthode Compas correspondait totalement à mes attentes personnelles et à celles de l'organisation commanditaire de l'évaluation. Le rapport qui a été produit après cette évaluation a été une grande satisfaction, tant pour l'organisation que pour l'ensemble de ses partenaires.

Il faut tout de même préciser que l'évaluation ne s'est pas déroulée sans certaines contraintes.

Tout d'abord, je me suis rendu compte que la méthode était très orientée vers les interventions d'urgences. Même si la pertinence du référentiel qualité n'a jamais été remise en cause, un certain nombre d'indicateurs n'était pas tout à fait adaptés à ce type de programme. Il a donc fallu procéder à certains ajustements d'indicateurs, en faisant un tri selon les spécificités des programmes de développement en général et du programme que j'étais chargé d'évaluer en particulier.

L'autre difficulté fut liée à mon manque de formation à l'utilisation du COMPAS. Ceci confirme que la méthode COMPAS, même si celle-

ci est libre d'utilisation, reste quand même réservée à un public averti et disposant d'un niveau de formation assez élevé. Même si la méthode est assez complète, elle nécessite de la part de l'utilisateur une certaine maîtrise d'outils spécifiques (cadre logique, réalisation de focus group, compréhension du cycle de projet, etc.). A titre d'exemple, si l'on prend le cas du cadre logique, le COMPAS dynamique nous permet de le remplir, mais cela implique une connaissance préalable de la finalité et du fonctionnement de cet outil.

Toutefois, malgré ces quelques difficultés, cette méthode a parfaitement répondu à mes attentes ainsi qu'à celles de l'organisation EDEN. Les acteurs de l'organisation et les partenaires que j'ai rencontrés durant l'évaluation ont tous été très demandeurs d'un outil comme le COMPAS, qui leur permettrait de mettre un peu plus de rigueur dans la gestion de la qualité de leurs actions. En outre, il faut souligner que même si la version actuelle du COMPAS est utilisable sur le terrain, la contrainte informatique est une réalité à prendre en compte. Un outil simplifié, qui ne nécessiterait pas forcément un ordinateur ou une connexion internet mais qui garderait la quintessence de la méthode COMPAS, permettrait peut être de palier à ce problème. Cela pourrait faciliter une généralisation de la méthode.

L'autre constat est que la plupart des acteurs de développement que nous avons rencontrés pendant l'évaluation ont exprimé un réel besoin d'avoir un outil comme le COMPAS et ont montré un vif intérêt. Par conséquent, il serait intéressant d'apporter quelques aménagements pour que celui-ci puisse être utilisé de manière plus formelle pour ce type de programmes. La démarche d'assurance qualité sur laquelle est basée la méthode COMPAS reste par contre tout à fait applicable au secteur de développement.

En guise de conclusion, je dirais que le COMPAS qualité est un outil qui ne finit pas de démontrer toute son utilité dans le secteur humanitaire. Je pense que son utilisation doit être « démocratisée » afin de permettre que l'ensemble des acteurs de la solidarité internationale puisse en bénéficier.

Si vous avez des connaissances ou si vous avez utilisé le COMPAS dans un programme de développement, j'aimerais que nous partagions nos expériences d'utilisation et opinions.  
*Modou Diaw*

## COMPAS DYNAMIQUE




### Suite aux retours des utilisateurs, le COMPAS Dynamique poursuit son évolution avec une nouvelle version 1.2.

([www.qualitycompas.org](http://www.qualitycompas.org)).

**1. Le COMPAS Dynamique v1.2 est nettement plus stable !** Grâce à vos emails nous expliquant les soucis ou messages d'erreur, nous avons pu corriger une cinquantaine d'anomalies. Continuez à nous envoyer votre vécu et les problèmes que vous trouvez, ils pourront être pris en charge pour les versions à venir !

**2. Les documents exportés sont plus beaux !** La mise en page des documents générés par le COMPAS Dynamique (rapports et Formulaire Unique ECHO) a été entièrement revue afin d'en améliorer la forme. Les contenus sont présentés de manière plus claire, en utilisant les styles de Word, ce qui permet de les adapter facilement a posteriori

**3. Le Formulaire Unique ECHO est plus complet !**  La génération du Formulaire Unique d'ECHO a été totalement retravaillée. Son remplissage a été enrichi pour exploiter au maximum toutes les informations saisies dans le logiciel. Désormais, vous pourrez aussi identifier facilement les questions qui seront utilisées dans ce rapport grâce à un icône.

**4. Le suivi est plus flexible !** Vous avez été nombreux à souligner que l'obligation de répondre à toutes les questions-clés d'un suivi était souvent trop contraignante.

Le COMPAS Dynamique v1.2. permet de réaliser des suivis partiels, parfois centrés uniquement sur le cadre logique et ses indicateurs, d'autres sur les contraintes, etc. Vous ne serez plus forcé de faire une revue complète du projet à chaque suivi. Un nouveau bouton « Terminer le suivi » a été ajouté. Il permet de remplir automatiquement avec le libellé « Question non prise en compte dans ce suivi » toutes les questions et les synthèses laissées vides d'un suivi.

**5. Le manuel de l'utilisateur est maintenant consultable à partir de votre logiciel !** Le manuel de l'utilisateur a été intégré en trois langues dans le COMPAS Dynamique. Retrouvez-le à tout moment dans la section « Supports imprimables ». est joignable au moyen d'un forum par mail à l'adresse [compasdyn-usersupport@urd.org](mailto:compasdyn-usersupport@urd.org) (emails à rédiger en anglais avec un titre précis pour la meilleure capitalisation possible).

**MERCI !** Le COMPAS Dynamique a connu toutes ces évolutions grâce à vos remarques et commentaires. Pour continuer à faire évoluer nos outils, n'hésitez pas à nous faire part de vos témoignages d'utilisateurs sur ce blog ou par email ([compasqualite@urd.org](mailto:compasqualite@urd.org)). Pour vos questions plus techniques sur le logiciel même, le service de support

**A très bientôt pour la construction du COMPAS Dynamique v1.3 !**  
*Karla Levy et Olivier Sarrat*

## Le COMPAS Dynamique peut maintenant fonctionner sur les ordinateurs Macintosh.


Une procédure d'installation d'un environnement d'exécution du COMPAS Dynamique pour Macintosh a été écrite et est disponible en ligne sur :

<http://www.compasqualite.org/fr/compas-dynamique/>.



### L'astuce de Noé

**Saviez-vous qu'avec le COMPAS Dynamique v1.2, vous pouvez créer directement le formulaire unique de l'Office Européen d'Aide humanitaire (ECHO) ?**

Pour cela, répondez aux questions et remplissez les chapitres des phases du diagnostic et de conception identifiés par l'icone suivant, et générez votre formulaire unique en cliquant directement sur  Générer le formulaire unique.

Votre formulaire sera rempli avec les informations extraites du COMPAS Dynamique. Il ne vous restera plus qu'à compléter les chapitres spécifiques du formulaire

concernant la stratégie de votre organisation. A vous de tester !

**A différence de la version Windows** du COMPAS Dynamique, ceci est une procédure et non un installateur. La procédure, en anglais, à suivre étape par étape, avec appui de nombreuses copies d'écrans, explique dans tous les détails comment pouvoir exécuter un COMPAS Dynamique sur des ordinateurs Macintosh : des téléchargements initiaux au lancement final, en passant par les procédures de mise à jour pour les futures versions.

**A différence de la version Windows**, le Groupe URD n'est pas en capacité de fournir aucune garantie, ni support aux questions liées à l'installation sur Macintosh.

**Comme pour la version Windows**, pour toutes les questions d'utilisation des fonctionnalités du logiciel, le même service de support reste disponible aux utilisateurs Macintosh au moyen du forum mail joignable à l'adresse : [compasdyn-usersupport@urd.org](mailto:compasdyn-usersupport@urd.org) (emails à écrire en anglais avec un titre spécifique pour la meilleure capitalisation possible).

## AGENDA

### Formation « Evaluation de la Qualité des projets humanitaires », du 15 au 19 octobre 2007 au siège du Groupe URD

Le Groupe URD organise une nouvelle formation sur le thème de l'évaluation de la qualité des projets humanitaires suite au succès des deux précédentes éditions. Celles-ci ont en effet accueilli des personnes d'origines différentes, aussi bien géographique (Paris, province, Espagne, Sénégal, Algérie, Côte d'Ivoire, etc.) que professionnelle (ONG, Nations Unies, consultants privés, indépendants).

Cette formation se déroule en français et s'adresse aux professionnels du secteur de la solidarité internationale gérant des projets et/ou réalisant des évaluations. Elle tire son sérieux de l'expérience du Groupe URD en matière d'évaluation et de formation mais aussi une forte originalité de son approche « qualité » et de l'utilisation de la méthode COMPAS. La semaine s'articule autour d'une importante étude de cas mise à jour à chaque session qui couvre l'ensemble des phases de l'évaluation depuis les termes de référence jusqu'à la présentation des résultats en passant par la rédaction du rapport.

Ces sessions longues de cinq jours ont lieu au siège du Groupe URD, face au Mont Ventoux, dans un site privilégié. Cet isolement permet une meilleure immersion et favorise une plus forte cohésion du groupe comme le signalent les stagiaires à chaque évaluation de fin de stage. Enfin, cette installation atypique offre tous les services d'un véritable centre de formation : centre de documentation, connexion Internet wi-fi, gîte d'accueil équipé...

**Des formations au COMPAS Qualité seront organisées à Kaboul et Dakar en Octobre/Novembre 2007. Plus de détails seront donnés sur le site COMPAS Qualité.**

### Le Groupe URD conduit, en partenariat avec IECAH et dans le cadre d'un projet financé par l'AECI, un diagnostic des pratiques Qualité du secteur humanitaire espagnol.

Le Groupe URD conduit, en partenariat avec IECAH et dans le cadre d'un projet financé par l'AECI, un diagnostic des pratiques Qualité du secteur humanitaire espagnol.

Ce diagnostic est construit autour de trois grands axes :

1. Etat des lieux des pratiques, connaissances et perceptions concernant la qualité chez les acteurs humanitaires.
2. Mieux comprendre les freins, les peurs et motivations liées à la mise en place de démarche qualité.
3. Du côté bailleurs, comprendre les exigences actuelles (ou en cours de préparation), la perception de la qualité des actions de leurs partenaires et leurs besoins relatifs à la qualité.

Les résultats préliminaires seront présentés lors d'une conférence le 14 septembre à Madrid et donneront lieu à une publication ultérieure.

### Le COMPAS Dynamique sera présenté au « Quality Standards Group », organisé par BOND, la coordination des ONG britanniques.

Le COMPAS Dynamique et les premiers retours d'expériences de son utilisation seront présentés lors de la prochaine réunion du « Quality Standards Group », organisée par BOND, la coordination des ONG britanniques. Plus d'infos sur <http://quality.bond.org.uk>

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