

L'ACCRÉDITATION, MENACES OU OPPORTUNITÉS POUR LES ONG HUMANITAIRES ?

V. DE GEOFFROY, D. KAUFFMANN

• Travail du groupe URD (V.d.G., Coordinatrice Compas Qualité ; D.K., Chargée du secteur Nutrition), Ville, Fax, et courriel •

Med Trop 2005 ; **65** : 000

L'année 2005 fut une année de défis en matière de qualité pour les ONG. En effet, les premières évaluations des actions menées en réponse au Tsunami qui a touché l'Asie du Sud-Est fin 2004 ont soulevé de nombreuses polémiques dans l'opinion. La confiance des donateurs est plus que jamais fragilisée, conséquence d'un afflux massif de capitaux dont la gestion est régulièrement mise en question par les médias. Les ONG ont ainsi à faire face à des contrôles accrus et à un questionnement sur la qualité de l'aide humanitaire dans un contexte interne de « culture Qualité » tout juste naissant.

Plongeant ses racines dans l'histoire de la Croix Rouge et réappropriée par la société civile grâce au mouvement des « French doctors », l'aide humanitaire moderne s'est imposée dans les années 1980, en marge des considérations géopolitiques des Etats et des lois du secteur privé, sur des critères de solidarité et de générosité. S'est alors créé un consensus général tant au niveau des bailleurs de fonds publics que des donateurs privés. L'aide humanitaire a ainsi connu à son démarrage une époque de pleine confiance de l'opinion.

Mais la confiance accordée à ce secteur connaît ses premières fissures dans les années 80 avec le scandale du Carrefour du Développement. En 1995, la première évaluation multibailleur – l'évaluation de l'opération d'assistance internationale consécutive au génocide rwandais - est effectuée au Rwanda. Les rapports pointent du doigt le manque de professionnalisme des équipes humanitaires sur place et ses effets désastreux : une épidémie de choléra a décimé des milliers de réfugiés. Les retombées de cette évaluation sont un « électrochoc » pour le monde de l'humanitaire : « il ne suffit pas de faire le bien, il faut bien le faire ».

Le Comité de la Charte (1990), le Code de Conduite pour les ONG et le Mouvement Croix Rouge dans les situations de désastre (1995), le Code de Bonne Pratique de « People in Aid » (1997), le Projet Sphère (1997), le Médiateur Humanitaire (Humanitarian Ombudsman project) remplacé par le HAP (Humanitarian Accountability Project) en mars 2000, le Contrat cadre de partenariat de ECHO (2000)... soit autant d'initiatives qui ont tenté de répondre à la question de la responsabilité et de la recherche de qualité. En France, en 2004, sort la première méthode d'Assurance Qualité pour les projets humanitaires : le COMPAS Qualité (Groupe URD, 1998-2004 en collaboration avec Synergie Qualité).

Aujourd'hui, les labels et certifications - outils utilisés pour la certification des entreprises - cherchent à s'appliquer à l'humanitaire (quelques ONG sont aujourd'hui certifiées ISO, un outil de notation a été lancé par SGS, d'autres entreprises commencent à s'intéresser à ce secteur). Issus du secteur privé, ils sont bien adaptés à la relation « ONG-donateurs » pour noter et certifier les questions de transparence et de bonne gestion (gouvernance) des ONG.

Si la question de la certification se pose aujourd'hui dans le monde de la solidarité, ce n'est pas sans soulever des interrogations, ni présenter un certain nombre de risques mais aussi d'opportunités.

Derrière les termes de label et de certification, se profile la question de la sélection. Sur quels critères sélectionner un mouvement de société civile ?

Vouloir déjà délivrer des certifications, qui constituent l'aboutissement d'une certaine démarche qualité, a-t-il un sens dans un secteur qui entame à peine sa « révolution qualité » ?

Qui serait légitime pour accréditer un secteur de la société civile ? Suivant l'exemple du secteur hospitalier, doit-on remettre à un organisme paritaire (état/entreprises/ONG), reconnu par les ONG elles-mêmes, le rôle de certifier ses pairs ? Doit-on créer un organisme indépendant, issu des ONG, chargé de la certification du secteur de la solidarité ?

Quel devrait être le périmètre de la certification : la qualité des ressources et des processus mis en œuvre (la qualité de la gestion financière, des ressources humaines, de la communication...) ou bien la qualité du service rendu aux populations bénéficiaires ?

De plus, parler de certification impose la notion de « client » des ONG. Quel est celui des ONG ? Qu'est ce qui est le plus important : une certification pour donner confiance aux donateurs ou une démarche qualité centrée sur la finalité même de l'ONG, à savoir la délivrance du meilleur service rendu possible à des populations en détresse ?

Et, si la certification devient LE signe de qualité par excellence, que dire des associations qui n'auront pas leur label ? La certification est l'aboutissement d'un long processus coûteux en temps et en moyens. Le coût et la longueur du processus pourraient constituer un handicap réhibitoire pour bon nombre d'associations, dans les pays du Nord et encore davantage dans les pays du Sud.

Cependant, le nombre d'ONG s'est multiplié et le terme humanitaire a été plusieurs fois usurpé, notamment par les acteurs politico-militaires (on se souvient de la « guerre humanitaire » au Kosovo !) et les entreprises. Il existe un

besoin de renforcer le niveau d'identification et de qualification entre les organisations professionnelles de solidarité – telles que les ONG - et les non-professionnels intervenant dans la coopération Nord-Sud pour des enjeux de solidarité mais aussi de business ou autres. Dans ce cadre, la certification ne serait-elle pas le bon outil pour « trier » les différents intervenants et effectuer la distinction entre les ONG et les autres ?

A côté des risques, bien réels, y a-t-il dans cette dynamique une opportunité à saisir ? Derrière ces questions se cache un vrai enjeu pour le monde de la solidarité internationale : la réaffirmation de son identité. N'est-ce pas l'occasion pour les ONG d'élaborer leur propre système de certification spécifique, fondé sur un socle de principes et de valeurs communs, et de répondre par ce moyen aux impératifs de fondation régulière de la confiance et de la communication ?