

Compte rendu de l'atelier de réflexion sur la certification humanitaire Paris, 20 septembre 2013

Organisé par : Groupe URD et Coordination SUD

Atelier animé par : Véronique de Geoffroy et Hugues Maury (Groupe URD)

Lieux : Siège de Médecins du Monde à Paris (France)

Présents à cet atelier :

ONG	Prénom, Nom	Poste
Action Contre la Faim	Pauline Chetcuti	Référente plaidoyer humanitaire
ACTED	Lorène Tamain Jean de Margerie	Responsable développement de projets Auditeur interne
Croix Rouge Française	Antoine Petitbon	Responsable des opérations
Coordination SUD	Emmanuelle Pons Héloïse Heyer	Responsable du pôle d'appui Chargée de mission qualité
Groupe URD	Hugues Maury Véronique De Geoffroy Fadoi Chaouki	Consultant Directrice des Opérations Chargée de la qualité
Handicap International	Luciano Loiacono Stéphanie Legoff	Responsable redevabilité et qualité Responsable pôle impact, suivi et évaluation
Médecins du Monde	Laurent Bacos Sybille Gumucio	Responsable financements institutionnels Référente suivi évaluation
Terre des Hommes- Lausanne	Nathalie Lauriac	Responsable qualité et redevabilité
Secours Catholique	Sébastien Dechamps Yoann Maldonado	Responsable urgences internationales Chargé de projets urgences
Solidarités International	Gregory Bulit Frédéric Pénard Peggy Pascal	Responsable département technique et qualité Directeur des opérations Membre du CA

❖ Introduction :

Le projet de certification porté par le SCHR explore actuellement les potentiels bénéfiques et limites d'un mécanisme de certification pour améliorer la qualité, l'efficacité et la redevabilité des actions humanitaires. Fin juin 2013, lors du *Humanitarian Standards Forum* de Genève, un premier état des lieux a été présenté et discuté, avant qu'un pré-projet de mécanisme soit rendu public début septembre 2013.

Le Groupe URD, Coopération SUD et certaines ONG comme Handicap International ont suivi de près ce processus. Dans le cadre de conférences, d'ateliers et de consultations, des demandes de clarification ont été faites, les objectifs et modalités du projet de certification questionnés, l'attention a été appelée sur les risques éventuels d'une telle initiative pour les ONG en l'absence d'exemple précis de structure et de référentiel.

Cela étant, au-delà des échanges avec les animateurs de projet SCHR, Coopération SUD et le Groupe URD ont jugé nécessaire d'approfondir la réflexion, le but étant de s'interroger sur les conditions qui rendraient un système de certification utile et d'identifier les impacts qu'un tel mécanisme pourrait engendrer.

La commission humanitaire de Coopération SUD et le Groupe URD ont donc organisé, le 20 septembre 2013 une journée entière de travail, en français, réunissant des représentants de 10 organisations humanitaires. Les animateurs du projet SCHR ont été informés de cette initiative bien qu'elle soit indépendante du processus SCHR.

Dans le cadre de la journée de travail, trois questions ont été travaillées :

- La **pertinence** d'une certification : quel usage pourrions-nous faire, quels avantages les acteurs humanitaires du Nord et du Sud pourraient tirer d'un mécanisme de certification de la qualité dans le champ humanitaire ?
- Sur quel **référentiel** ce mécanisme devrait-il se baser ? Quelles critères/normes permettraient de qualifier les organisations humanitaires de façon juste et tout à la fois respectueuse de la diversité ? Quelle place pour les principes humanitaires, les critères de performance des réalisations, les enjeux de management, etc. ?
- Quel **mécanisme** pourrait se mettre en place, qui serait légitime et crédible pour certifier ? Quelle place pour les organisations humanitaires dans ce mécanisme ? Comment garantir l'indépendance et donc la crédibilité du système ? Qui paierait ? Ces questions conditionnent l'intérêt et la faisabilité de l'ensemble de la démarche.

Le pré-projet du SCHR ayant été diffusé quelques jours avant la tenue de l'atelier, il a été jugé indispensable d'en tenir compte et de le passer en revue. Aussi, les participants ont pu travailler sur la version française du pré-projet V.1.0 du 10/09/2013, mise à disposition par le SCHR.

Le présent compte-rendu présente donc le résultat des réflexions collectives de cette journée de travail. Il est destiné aux participants et à leurs collaborateurs, ainsi qu'aux autres acteurs du secteur humanitaire afin de contribuer à la nécessaire réflexion collective autour de ces enjeux. Pour autant, ces résultats ne reflètent que les réflexions individuelles des participants et ne constituent pas une prise de position des ONG représentées à l'atelier. Les organisations en question seront amenées ultérieurement à préciser leur position, tant pour ce qui est de la notion de certification que du projet de mécanisme développé par le SCHR.

1- Quels seraient les bénéfices attendus d'un système de certification humanitaire?

Avant même de commenter le projet de certification du SCHR, les participants ont tenu à faire le point sur les avantages, à leurs yeux, que présenterait dans l'idéal un système de certification mis en place dans certaines conditions. Cette question a été traitée sous forme de brainstorming.

Il en ressort qu'un système de certification pourrait renforcer la mobilisation interne autour des démarches Qualité propres à chaque organisation et la mobilisation collective des ONG dans le partage des bonnes pratiques:

- En créant et maintenant une pression « de l'extérieur », une certification pousserait les ONG à se mobiliser en interne pour apporter les preuves de la mise en place et du maintien sur la durée d'une démarche qualité;
- En orientant le contrôle sur la qualité et les résultats des programmes humanitaires, la certification pourrait contribuer à une redéfinition des priorités, les multiples audits étant actuellement tournés vers la conformité administrative et financière ;
- En priorisant, comme critère de qualité, l'écoute et la participation des bénéficiaires, la certification pourrait renforcer la place centrale des populations dans les programmes humanitaires ;
- En harmonisant un certain nombre de bonnes pratiques, la certification pourrait stimuler le partage sur les processus internes et les stratégies entre ONG.

Aux yeux des participants, c'est bien l'objectif de stimulation d'une démarche qualité interne aux organisations qui semble le plus utile, mais aussi le plus réaliste, le plus prometteur en termes de bénéfices pour les populations et le moins risqué pour les organisations et le secteur.

Ce point devrait être conçu comme l'objectif prioritaire d'un système de certification.

2- Remarques générales sur le projet de certification SCHR et ses objectifs

- **Objectifs ? :**

A ce jour, il semble que le projet de certification SCHR vise plusieurs objectifs qui ne relèvent pas tous de la qualité (régulation du secteur ? Encadrement des ONG? Régulation de l'accès aux financements ?). Il devient urgent de clarifier quel est l'objectif prioritaire d'une certification éventuelle afin que le référentiel et le mécanisme de certification soient mis en cohérence avec l'objectif.

En effet, de façon générale, il semble que le référentiel proposé privilégie la conformité technique aux normes telles que présentées dans le référentiel, plutôt que la qualité, la pertinence et la cohérence des actions de terrain. Il semble fondamental que, si l'objectif principal de la certification est l'amélioration de la qualité des opérations, ce modèle renverse ce postulat pour privilégier la réponse aux besoins et l'adaptation au contexte.

- **Périmètre d'application :**

Dans sa formulation actuelle, le projet de certification est imprécis sur les organismes concernés par le système de certification. Si par endroit on mentionne les organismes « non-lucratifs » (ce qui laisse la place à des organismes gouvernementaux) par ailleurs, de manière plus explicite, la certification ne semble devoir s'appliquer qu'aux ONG (donc non-gouvernementales et sans but lucratif). Cela reviendrait à dire que les agences des Nations unies, les entités du mouvement Croix/Croissant rouge, et les organismes gouvernementaux ou para-gouvernementaux en seraient exonérés. Compte tenu du rôle structurant des agences UN et des entités Croix/Croissant rouge dans les crises humanitaires, on a du mal à apprécier la portée du projet. Cette réduction du champ d'application de la certification soulève la question de son objectif global : plutôt que l'amélioration de la qualité de l'action humanitaire, cette certification serait un « encadrement » des ONG.

- **Vérification de l'hypothèse de départ :**

Toute la démarche est fondée sur l'hypothèse que la certification produira des bénéfices pour le secteur humanitaire et les populations. Dans le projet actuel, aucun mécanisme n'est envisagé pour vérifier la validité de ce postulat. Si une certification est finalement mise en place, dans la phase d'expérimentation, cette hypothèse devra être vérifiée et des leçons tirées, avant d'étendre le modèle plus largement. Il faudrait faire apparaître ces éléments d'évaluation et d'apprentissage dans le calendrier du processus.

- **Relations avec les autorités locales et accès aux populations :**

Le pari est que, si le système de certification était reconnu par les gouvernements, il devrait permettre un allègement des procédures d'entrée dans un pays ou sur un territoire et faciliter ainsi l'accès des ONG aux populations. Si les gouvernements font un tri par la certification des ONG autorisées d'accès, Par voie de conséquence, ce système contribuerait à réduire le nombre d'ONG et à désencombrer l'espace humanitaire sur certains terrains de crise.

Cependant :

- La certification devenant de facto une nouvelle condition exigible par les autorités, des organisations très professionnelles ne reconnaissant pas le système de certification pourraient se voir pénalisées ou entravées ;

- Les états étant souverains dans leurs critères de choix des ONG autorisées à accéder aux populations, la certification ne peut être un gage d'accès privilégié au terrain. Les gouvernements pourront toujours limiter voire interdire l'accès d'organisations certifiées, ou à l'inverse inviter des organismes – y compris non professionnels- qui ne le seraient pas ;

Sans garantie de pouvoir gérer le risque d'instrumentalisation du système de certification par certains États, les effets négatifs de la certification pourraient être plus importants que les bénéfices.

- **Relations avec les bailleurs de fonds :**

Pour être un avantage pour les ONG, il faudrait que la certification permette un allègement de certaines procédures et contrôles imposés par les bailleurs et une rationalisation des audits. Cet allègement pourrait être différencié en fonction des certifications déjà obtenues (cf CCP d'ECHO).

La certification pourrait permettre aux bailleurs de fonds qui la reconnaîtraient de proposer un accès privilégié et facilité à ses fonds pour les acteurs certifiés tout en conservant pour les autres un accès large et équitable à la ressource, même si plus long et procédurier. Cet accès simplifié, rapide et souple serait profitable aux populations bénéficiaires, qui verraient les opérations se mettre en place encore plus rapidement.

Cependant, l'intérêt d'une certification, dans une optique d'allègement des audits, ne serait confirmé que si les bailleurs de fonds majeurs (ECHO, USAID) reconnaissent la validité de cette certification et l'endossent, ce qui ne semble pas garanti à ce jour. Dans ces conditions, les exigences de la certification viendront s'ajouter aux exigences existantes, sans rééquilibrage du contenu des contrôles, et la charge globale des contrôles sur les ONG s'en trouvera accrue.

Il ne faudrait pas cependant que les ressources investies dans la certification le soient au détriment de celles actuellement réservées au monitoring, à l'évaluation et la mesure de l'impact.

Il est enfin peu probable qu'un système de certification limite la tendance actuelle des bailleurs de fonds à vouloir privilégier les grosses structures pour limiter les coûts de transaction.

- **Image des ONG humanitaires professionnelles :**

La certification devrait permettre de faciliter la distinction entre un humanitaire professionnel, qui opère selon un certain nombre de principes, et l'humanitaire « non-professionnel ».

Cependant, des organisations qui ne seraient pas tenues par l'application de ces principes dans leurs opérations et qui fonctionnent sur fonds privés (donc non dépendants de bailleurs) ne seront guère impactées par le système de certification. Leurs interventions, dont certaines sont contestables (prosélytisme, pratiques inadaptées ou dangereuses, etc.) continueront de porter préjudice à l'image des intervenants qui défendent ces principes.

Par ailleurs, et à l'inverse, des organisations très professionnelles ne recherchant pas la certification continueront à défendre leur image de marque sans recours à un label (reconnaissance externe liée à la certification).

- **La question du financement d'un mécanisme de certification**

Ce point central et capital ne semble pas avoir obtenu l'attention qu'il mérite. On peut s'interroger sur la pertinence de lancer l'expérimentation du système, sans estimation du coût global du système sur une base annuelle et sans engagement préalable des bailleurs de fonds.

3. Quel mécanisme de certification?

Les participants se sont répartis en deux groupes, l'un se penchant sur l'organisation et le mécanisme de certification, l'autre sur le référentiel et les critères de certification.

Le groupe de travail « mécanisme de certification » a analysé les parties du document d'avant-projet SCHR concernant le mécanisme, son organisation, sa composition et sa gestion. De cette analyse, il ressort les points suivants :

Considérations d'ordre général :

- Les participants constatent un déséquilibre entre la part consacrée à l'organisation, au détriment de celle du référentiel (en annexe) qui doit trouver une place plus centrale.
- L'architecture générale (plusieurs instances et comités, composés de représentants de différents environnements) apparaît complexe dans la mesure où il n'a pas encore été statué sur l'objectif prioritaire de la certification.

Questionnement sur la gouvernance et la composition des organes de gouvernance - INTERPELLATION MAJEURE SUR CE POINT

Ce point, central entre tous, est une source d'interrogations et de préoccupation majeures.

- Le schéma présente :
 - un *Advisory board* sans rôle exécutif,
 - 2 organes « indépendants » : un *Humanitarian Certification Body* - en dialogue avec une entité externe le *Forum sur les Humanitarian Standards* - et un *Independent Certification Committee* (ces organes sont-ils indépendants du Comité directeur ? D'entités extérieures?) ;
 - ainsi qu'un Comité directeur dont on ne sait pas d'où/de qui il tire sa légitimité, qui l'a désigné et à qui il doit rendre compte.
- Cette dernière lacune majeure, introduit d'autres questionnements :
 - Qui présidera à l'instauration des 2 organes « supra », dits indépendants ?
 - Quelle est la base électorale qui désignera les membres du Comité directeur ?
 - Corollaire de ces questions, qui fait et pour qui le système est-il fait ? (voir plus haut le point « Périmètres d'applications du §2 remarques générales »). L'auto-désignation ou la cooptation des membres, par des organismes travaillant sur les enjeux de redevabilité ou de standards techniques n'étant ni logique ni recevable en terme de représentativité et de l'indépendance revendiquée, il est indispensable de définir quel serait le « corps électoral », les grands électeurs appelés à désigner les membres de l'organe central de gouvernance. Si l'on suit la logique du principe énoncé à plusieurs reprises : « il vaut mieux que les ONG organisent un système plutôt que d'autres acteurs leur imposent un mécanisme de l'extérieur », alors ce serait aux ONG de composer cette base habilitée à

désigner l'exécutif. Si la base est plus large, une solution serait que ce soit par exemple les organisations ayant volontairement adhéré au « Code de Conduite » (au nombre de 512) qui devraient être invitées à voter. Cela serait cohérent avec l'idée de placer les principes humanitaires au centre du système et renforcerait du même coup la diffusion et la reconnaissance du Code de conduite. Le fait que l'organe exécutif soit désigné de la sorte, n'empêchera pas l'indispensable indépendance des instances et personnes chargées de l'audit.

- Les participants à l'atelier insistent pour que le Comité Directeur soit composé majoritairement de représentants des organisations humanitaires puisqu'il s'agit d'une certification pour et par les ONG. Les « personnalités qualifiées », choisies pour leur expérience et leur bonne connaissance du secteur mais n'exerçant plus de responsabilité pour un organisme humanitaire, ne devraient pas se trouver en position majoritaire.
- La place des évaluateurs reconnus du secteur reste à préciser, afin de s'assurer que les pratiques de l'évaluation de la qualité des programmes humanitaires, accumulées depuis plus de 15 ans, soient intégrées dans le système et les réflexions liées à la certification.
- Enfin, la place des bailleurs de fonds et donateurs reste elle aussi à préciser afin de s'assurer que leurs points de vue soient pris en compte, et ce d'autant plus si l'objectif final de la certification est de lever un certain nombre de contraintes venant d'eux.

Questionnement sur le processus de certification, le classement en 4 niveaux de 0 à 3, le rôle de l'évaluation et des auditeurs

- La place de l'évaluation dans le processus de certification est inexistante. Les pratiques basées sur l'utilisation des nouvelles technologies pour collecter les "feed-back" des populations (par Internet, SMS, etc.) ne doivent, ni ne pourront remplacer les véritables processus d'évaluation, incluant des méthodes participatives pour collecter le point de vue des populations de façon beaucoup plus riche et approfondie.
- La question de l'échantillonnage pour les audits de certification reste entière : sur quels critères et comment constituer l'échantillon des programmes visités dans le processus de certification?
- La réalisation des audits par les pairs pourrait être explorée. En s'inspirant des processus d'accréditation hospitalière, les auditeurs pourraient être des personnes en poste dans les ONG et détachées quelques semaines par an pour participer, avec d'autres, à un processus de certification d'une ONG tierce. Cela pourrait permettre une réduction des coûts mais aussi faciliter le partage d'expériences entre ONG, qu'elles soient du Nord ou du Sud (ce qui par ailleurs est censé être un des objectifs du système). Il y aurait bien entendu une méthodologie et des formations adaptées à cette modalité de certification.
- La notation par niveaux allant de 0 à 3, si elle permet en théorie une inclusion plus large, peut aboutir à des effets pervers. En effet, il en résultera un accroissement de la compétition entre organisations et une « notation/classement » par les bailleurs et le grand public qui auront des effets négatifs (voir proposition dans la partie « Quel référentiel ? »).

- Dans le paragraphe 3, page 3 « Reconnaissance par les populations affectées et les gouvernements d'accueil », outre le fait que les populations ne peuvent être assimilées à leurs gouvernements, notamment en situation de crise, il n'est fait référence dans cette partie qu'à la validation du système de certification par les autorités gouvernementales. Ce qui semble, selon les cas de figure soit dangereux, soit utopique, soit plus simplement inadapté.
- **Il est important de souligner à nouveau les possibles conséquences perverses liées à ce projet de certification : les ONG pourraient être poussées à privilégier les interventions les plus simples en termes d'accès et de logistique, au détriment des situations plus difficiles et critiques, pour obtenir et conserver leur certificat et se prémunir de mauvaises évaluations en termes de « performance ».**
- **Ce point démontre l'importance de s'entendre sur ce qu'on appelle performance, avec quels indicateurs la mesurer. Au-delà, il doit interpeller sur l'utilisation même de ce terme performance et inviter à s'entendre sur une définition commune de la qualité des programmes, sur un référentiel commun issu d'un consensus.**

4. Quel référentiel ?

Le groupe de travail a analysé en détails l'exemple de référentiel présenté en Annexe 1 du document d'avant-projet.

Remarques d'ordre général :

Préambule sur le processus :

- La nature du référentiel envisagé dans le cadre du projet de certification est fondamentale. Jusqu'à ce jour cependant, aucun exemple de référentiel n'avait été soumis à discussion – rendant la réflexion très difficile pour les organisations qui ont suivi le processus du projet de certification SCHR. Aujourd'hui, le référentiel est porté à l'observation mais n'est présenté qu'en annexe de l'avant-projet, alors qu'il devrait être un élément central des débats.
- On a du mal à identifier quelle part le processus Joint Standards Initiative (JSI) a pris dans l'élaboration de ce référentiel, sachant que le processus JSI était d'abord un exercice de régulation entre Sphere, HAP et People in Aid, qui ne sont pas des ONG opératrices et ne représentent pas toutes les initiatives relevant de l'évaluation et de la qualité.
- Le calendrier du projet, qui prévoit de conduire un test avant la fin de l'année 2013, ne peut pas permettre une consultation adéquate sur le référentiel qui formera la base du système de certification. **Une révision du calendrier pour permettre plus de débats et de propositions** concrètes sur le référentiel utilisable pour les tests est pour nous une nécessité.

Besoin de clarté sur les définitions et références utilisées :

- Il manque en introduction une définition de la qualité telle qu'utilisée dans le cadre de ce référentiel, et plus généralement un glossaire des différents termes utilisés (normes techniques, standards, obligations minimales, bonnes pratiques...).
- Il est très difficile d'évaluer l'exemple de référentiel proposé sans savoir quelles sont les normes, pratiques, obligations... auxquelles les différents indicateurs se réfèrent. Une suggestion serait d'inclure une colonne supplémentaire, à droite, mentionnant les ressources utilisées comme référence pour chaque critère et indicateur.

Optique de sélection VS optique d'apprentissage – le rôle clé des niveaux :

- Le système à quatre niveaux tel que présenté pourrait encourager une logique d'apprentissage, en permettant aux organisations d'identifier leurs points forts et leurs faiblesses et de travailler sur ces dernières. Il pourrait aussi renforcer une logique de compétition et d'exclusion inter-ONG, en établissant un classement des ONG certifiées (3 étoiles VS 1 étoile), qui affaiblirait considérablement l'intérêt de la certification pour des ONG qui n'atteindraient pas le niveau maximum.

- La suggestion formulée est la suivante : les niveaux seraient conservés dans le référentiel, avec une évaluation détaillée au niveau de chacun des indicateurs – de type A, B, C... ou autre – sans établir de « note globale ». Un seuil critique serait établi (avec un système de note moyenne accessible seulement aux évaluateurs), à partir duquel une organisation serait certifiée ou « labellisée ». Le système comprendrait donc une seule distinction : entre des organisations certifiées et non-certifiées (et non pas des certifiés 3 étoiles, 2 étoiles etc.). Cela ne donnerait lieu qu'à un seul label, sans graduation, comme dans le domaine du Commerce équitable. Une évaluation sur l'atteinte des niveaux pour chacun des indicateurs serait conservée et accessible au public, éclairant les points forts et les points faibles, qui permettrait aux organisations tant certifiées que non-certifiées de s'engager dans une démarche d'amélioration.
- Il faudra aussi clarifier la manière dont la notation fonctionnera : y aura-t-il en particulier une pondération des différents critères ? Il semblerait important de privilégier certains aspects, telle que la pertinence et la réponse aux besoins, par rapport à d'autres tels que les processus organisationnels ou la conformité à des normes par exemple.

Des concepts clés absents, ou qui n'apparaissent qu'en filigrane :

- Dans tout le document, il n'est pas fait référence à la notion de pertinence des actions humanitaires, même si on évoque p.15 la référence à une méthodologie reconnue d'évaluation et de suivi des besoins pour garantir le respect du principe d'impartialité. Les critères d'évaluation (notamment ceux du CAD de l'OCDE- pertinence, efficacité, efficience, impact, cohérence) n'apparaissent nulle part alors qu'ils font consensus dans le secteur et sont reconnus par les bailleurs. L'analyse et l'adaptation aux contextes sont à peine mentionnées, souvent en niveau 3 de modèle à atteindre alors qu'ils devraient être exigés dès le premier niveau. Ces éléments nous semblent extrêmement préoccupants quant à la définition de la qualité utilisée par le référentiel, et plus largement par le système de certification envisagé (voir le commentaire sur l'absence de définitions plus haut). Parle-t-on seulement de normes techniques à atteindre, ou de qualité en termes de pertinence, d'impact, d'efficience ? L'exemple de référentiel proposé ici nous a paru essentiellement basé sur une approche technocratique et instrumentale, oubliant de mentionner ce qui devrait être au cœur même du dispositif, la qualité de nos interventions.
- Le fait que l'analyse et la connaissance du contexte, la réponse aux besoins, la communication avec les populations soient peu mentionnés, et le plus souvent en niveau 3, nous semble vraiment problématique. Quel type d'organisme sera favorisé par les indicateurs de niveau 1 (plutôt centrés sur le respect de normes techniques ?) ? Quelles conséquences sur le « formatage » de la qualité des actions humanitaires ? N'y a-t-il pas un risque d'accroître le déséquilibre existant entre les ONG nationales et locales, et les ONG internationales. Il nous semble important de replacer les éléments mentionnés ci-dessus (analyse du contexte, réponse aux besoins, communication avec les populations et application des principes humanitaires) en niveau 1 et de plus mettre l'accent sur eux dans le référentiel.

- Les notions d'apprentissage, d'évaluation manquent cruellement, alors qu'elles fondent le travail des ONG humanitaires sur l'amélioration de la qualité de leurs actions. On les retrouve ici et là dans les critères, mais ces notions devraient avoir un rôle plus central et explicite dans le référentiel.
- De la même manière pour les partenariats, il semble important de les aborder comme un concept central de la qualité – et non pas seulement dans une logique de niveaux et de manière très instrumentale (« par l'intermédiaire de partenaires ») tel que cela est le cas pour le moment.

Remarques détaillées sur les critères et indicateurs :

Critère 1 : Mission, fondement juridique et engagement à respecter les principes humanitaires- **INTERPELLATION MAJEURE SUR CE CRITERE**

- Quand on parle de but non-lucratif et non pas de non-gouvernemental, parle-t-on seulement des ONG ou ouvre-t-on la porte à d'autres acteurs (ex : protection civile...) ? Quid des autres acteurs humanitaires (UN, Croix Rouge, etc.) ? (voir le § sur le périmètre d'application déjà mentionné)
- L'indicateur faisant référence à une organisation légalement constituée peut poser problème pour des ONG nationales ou locales opérant dans des contextes politiques particulièrement difficiles, avec des gouvernements répressifs notamment. Pour les ONG du Nord par contre, cet indicateur semble trop basique.
- La sélection des seuls deux principes d'impartialité et d'humanité pose une véritable question et va à l'encontre de nombreux textes reconnus dans le secteur (Code de Conduite, Consensus Humanitaire, Charte Humanitaire, etc.). Cette sélection risque d'affaiblir les autres principes (l'indépendance et la neutralité) en introduisant l'idée qu'il y aurait une hiérarchie ou une priorisation entre principes humanitaires. Pour rester inclusif, on pourrait en revanche imaginer un système d'exception dûment justifié pour certaines organisations dans certaines circonstances.
- Il manque une référence au mandat de l'organisation.
- Pour les ONG multi-mandats dans lesquelles la certification ne s'appliquerait qu'au périmètre de leurs activités humanitaires, comment le système fonctionnerait-il ? Comment communiquer auprès des populations notamment – je suis certifié sur ces activités-ci, mais par sur celles-ci ? Il peut être très difficile dans certains cas de délimiter clairement ce type de périmètre entre actions humanitaires et de développement.

Critère 2 : Gouvernance, management, personnel

- Dans ce critère, il n'est fait référence quasiment qu'à des aspects de ressources humaines. Serait-ce là un biais lié à l'historique d'élaboration du référentiel (?). Les questions de gouvernance et de stratégie organisationnelle manquent et seraient à renforcer. Le partenariat étant un autre concept clé très peu visible dans le référentiel, et fondamentalement lié aux questions de stratégie organisationnelle, une suggestion pourrait être de créer un critère additionnel : « Stratégie et partenariats » (tel que cela est présenté dans d'autres types de référentiels, comme EFQM par exemple).
- En niveau 0, est placé le développement d'une stratégie de ressources humaines alors qu'il n'y a pas de mention d'une stratégie globale pour l'organisation. Cela fait ressortir le parti pris général de ce référentiel qui privilégie la conformité aux normes plutôt que la qualité, la pertinence et la cohérence des actions de terrain.

Critère 3 : Compétence technique

- Dans ce critère il est souvent fait référence à des compétences techniques, obligations minimales, bonnes pratiques : comme mentionné dans les remarques générales, il faudrait savoir de quoi l'on parle et à quoi on se réfère (voir suggestion de créer une colonne additionnelle « ressources/références »).
- Une certaine hiérarchie est faite dans ce critère qu'il faudrait renverser : la capacité à analyser un contexte et à mener des actions pertinentes et adaptées aux besoins nous semble plus importante qu'une mise en conformité standard à des normes techniques. Voir commentaire précédent.
- Ce critère ne nous semble pas forcément avoir de pertinence en tant que tel. Il pourrait être « redistribué » sur d'autres critères (avec des aspects « ressources humaines » et d'autres « résultats »).

Critère 4 : Gestion financière

- Il faudrait préciser ce que l'on entend par « adéquat » : par rapport aux objectifs de transparence etc.
- Il faudrait ajouter une référence à l'efficacité.
- Le niveau 3 « modèle à suivre » nous semble très basique, sans même une référence à des politiques internes anti-fraude et anti-corruption par exemple (alors qu'on les trouve dans beaucoup d'ONG).

Critère 5 : Performance et résultats - INTERPELLATION MAJEURE SUR CE CRITERE

- Il nous semblerait plus adéquat d'intituler le critère 5 « résultats et effets (impacts)».
- La réponse aux besoins est la base de l'action humanitaire comme comprise par l'ensemble des ONG participantes à cet atelier. Il est donc choquant que ce critère ait été positionné au

niveau 3 – cela reflète encore une fois le paradigme inversé utilisé dans ce modèle (conformité aux normes plutôt que l'aide aux populations) qui est demandé à être changé en priorité. La réponse aux besoins devrait être positionnée dans l'un des premiers niveaux, pas en niveau 3 comme ça l'est pour le moment !

- En niveau basique, l'organisation fonctionne « dans le but de répondre aux critères de base de la certification ». Cette logique circulaire et inversée, où l'on fait fonctionner la machine de façon centrée sur des critères avant même de mentionner la réponse aux besoins, nous semble dangereuse. Il nous semble fondamental de mentionner explicitement à ce niveau « répondre aux besoins » au lieu de « répondre aux critères de certification ». Pour le moment, la logique actuelle semble plutôt être du type « do things right » que « do the right thing ». On touche ici au problème de l'absence de définition de la qualité en introduction au référentiel : privilégie-t-on la pertinence des actions ou la correspondance à des standards techniques ?
- L'analyse de contexte manque cruellement dans ce critère. Le principe de « Ne Pas Nuire » devrait aussi être mentionné, dès le niveau 0 en tant qu'engagement à définir des mécanismes de suivi des effets (y compris négatifs) des actions.
- L'analyse des besoins n'est mentionnée que dans un seul des indicateurs et uniquement « pour garantir l'impartialité », alors que c'est un élément fondamental de la qualité et de l'impact des actions humanitaires.

Critère 6 : Responsabilité envers les populations affectées et les autres acteurs

- La responsabilité est un principe central qui nous semble fonder la base de tout travail sur la qualité des actions humanitaires et donc de tout le référentiel. Nous suggérons de renommer ce critère « coordination/implication des parties prenantes » - avec une place centrale donnée aux populations.
- L'objectif de « Ne Pas Nuire » devrait être en niveau 0 et non pas avancé ! De plus, l'unique mention du respect de la dignité des populations est faite ici au niveau 2. Ces deux principes fondamentaux (do no harm et respect de la dignité) pourraient trouver une place plus logique au niveau du critère 1 (engagement), avec les principes humanitaires puisqu'ils fondent toute l'action des acteurs humanitaires.
- Le dernier indicateur comprend plusieurs éléments qui nous semblent appartenir à différents niveaux : certains de niveau 0 ou 1 (communiquer avec populations), d'autres de niveau 2 (mécanismes de plaintes) et d'autres de niveau 3 (transparence sur les budgets). La sécurité mérite d'être indiquée dès le niveau 1, pas seulement en niveau 3.

Conclusion :

- Cette journée de travail a permis d'identifier d'importantes lacunes, tant sur le processus de mise en place, que sur le fond et sur le référentiel qui constituerait la base de la certification.
- Actuellement, le projet SCHR semble asseoir la certification sur la conformité à des normes techniques et des standards dont la profession a, depuis 15 ans, identifié les limites compte tenu de la diversité des contextes et des terrains. Ce faisant, le mécanisme proposé néglige un élément important : le fait qu'une organisation, grande ou petite, locale ou internationale, soit engagée dans une démarche de progrès.
- Si les risques liés au projet même de certification ne sont pas ou mal gérés, le projet pourrait avoir des impacts négatifs très importants sur le secteur et notamment sur les plus petites structures du Nord comme du Sud.
- Les représentants des ONG présentes à cet atelier estiment qu'il est essentiel de ralentir le processus afin de permettre une véritable consultation, compte-tenu de l'importance des résultats attendus et des conséquences sur le secteur humanitaire.
- Reporter de 5 à 6 mois les échéances représente pour nous une condition de notre implication dans la suite du processus.
- Indépendamment de ce processus, les participants sont prêts à continuer et approfondir la réflexion débutée ce jour sur les enjeux de qualité et de redevabilité et appellent à un partage plus global au sein du secteur humanitaire.