

Démarches qualité et solidarité internationale

Rappel du processus d'étude et d'atelier, et présentation des suites que le F3E et Coordination SUD entendent y donner

L'étude « Démarches qualité et solidarité internationale »

Dans le cadre notamment des débats internationaux sur l'efficacité de l'aide, les ONG sont interpellées sur leur contribution au développement. Par éthique interne et par nécessité vis-à-vis des parties prenantes, la plupart des ONG fournissent d'importants efforts pour améliorer et rendre compte de la qualité de leurs actions et de leur organisation, même si toutes n'utilisent pas forcément le terme de « qualité ».

Les ONG interviennent dans ce contexte de plus en plus exigeant, ce qui a amené le F3E et Coordination SUD à s'interroger sur l'opportunité et sur la forme d'actions et d'outils communs aux ONG dans le domaine de la qualité, qui permettraient d'harmoniser et d'amplifier ces efforts pour en accroître à la fois la visibilité et les effets.

C'est ainsi que l'étude « Démarches qualité et solidarité internationale » a été initiée par le F3E et Coordination SUD en 2009. Conduite par un Comité de pilotage conjoint¹, elle a été confiée à des consultants de l'association Inter-Mondes, et elle a été réalisée en 2010 et début 2011.

Pour apporter un éclairage sur la question de la qualité dans le secteur des ONG, cette étude avait pour objet d'explicitier les enjeux et les visions de la qualité pour les différentes parties prenantes, d'envisager les différentes dimensions de la qualité, d'explorer les définitions et les approches de la qualité, de faire le point sur les pratiques existantes et de dégager des pistes d'approfondissements pour les ONG. Cette étude a porté un focus particulier sur les ONG de développement.

Les résultats de cette étude sont disponibles à travers les six rapports [à télécharger ci-joints](#) :

1. *Rapport de synthèse*
Ce rapport offre une vue d'ensemble de la réflexion. Il précise aussi les conditions dans lesquelles elle a été menée.
2. *Perceptions des enjeux et conceptions de la qualité par les acteurs*
Ce rapport propose une synthèse des travaux de terrain menés avec les acteurs, principalement en France mais aussi en Europe.
3. *S'approprier la pratique de la qualité*
Ce rapport rend compte de la diversité des pratiques, modalités, dispositifs, instruments et options, tant dans le secteur de la solidarité internationale que dans d'autres secteurs proches.
4. *S'approprier la pensée sur la qualité*
Ce rapport entend élargir les bases pour raisonner la qualité dans l'univers qui est propre aux ONG.
5. *La qualité dans les ONG : l'envers du décor*
Ce rapport s'attache à replacer la question de la qualité en perspective avec les profondes mutations qui traversent les sociétés occidentales contemporaines, de manière à ne pas isoler la réflexion sur la qualité d'une réflexion sur le changement social, politique et économique.
6. *La qualité vue du Sud*
Ce rapport est plus modeste par son volume mais intéressant dans le sens où il donne la parole à des acteurs du Sud qui eux aussi, certains d'entre eux au moins, tentent de développer une réflexion propre

¹ Présidé par Pierre-Jean Roca, Les Afriques dans le Monde (CNRS / Sciences Po Bordeaux) et Cap Coopération.

L'atelier du 31 mai 2011

Cet atelier a été l'occasion de présenter et de discuter les principales conclusions de l'étude. Il a permis aux membres Coordination SUD et du F3E (ONG) de réfléchir aux enjeux, à l'utilité et aux usages des démarches qualité dans notre secteur, de débattre de l'opportunité d'élaborer et de mettre en place des outils communs, et d'envisager des pistes de travail pour approfondir collectivement ces questions de façon opérationnelle.

Cet atelier a alterné les présentations par des intervenants et les travaux en groupes, autour des deux questions principales suivantes :

- Les ONG de développement doivent-elles s'intéresser collectivement aux démarches qualité ?
- Sur quoi et comment approfondir la réflexion ?

53 personnes ont participé à cet atelier, issues de 29 ONG différentes, des équipes techniques du F3E et de Coordination SUD et personnes ressources (Président du Comité de pilotage, consultants d'Inter-Mondes, France Qualité Publique).

La note de cadrage [à télécharger ci-joint](#), destinée à préparer cet atelier, présente les principaux enseignements que le Comité de pilotage retient non seulement de l'étude elle-même, mais également des réflexions et discussions qui ont eu lieu en son sein. Ses deux premiers chapitres s'efforcent de résumer une partie des rapports réalisés par les consultants d'Inter-Mondes, en présentant notamment le point de vue d'ONG de développement sur la qualité et un rapide aperçu sur les démarches qualité existantes. Elle se conclut par une synthèse des propositions émises par le Comité de pilotage pour donner suite à l'étude.

Les résultats de cet atelier sont présentés dans la version synthétique du compte-rendu [à télécharger ci-joint](#) (présentations des intervenants, présentation et restitutions des travaux des groupes et synthèse générale).

Les suites que le F3E et Coordination SUD entendent donner à ce processus

En tenant compte des résultats de l'étude et de l'atelier du 31 mai 2011, saisissant l'enjeu à poursuivre ce travail sur la qualité, le F3E et Coordination SUD poursuivent la démarche engagée autour des trois axes de travail suivants :

- Poursuivre la sensibilisation des ONG françaises aux démarches et outils de la qualité, autour d'un enjeu à maintenir et à amplifier la dynamique de compréhension commune et d'appropriation sur les questions de qualité par le plus grand nombre d'acteurs.
- Organiser des échanges d'expériences entre des ONG déjà engagées dans des processus qualité par thématiques ou globaux, autour d'un enjeu de création d'un espace d'échange, de confrontation et d'enrichissement collectif.
- Mobiliser un groupe d'ONG françaises sur l'élaboration d'un cadre de référence sur la qualité inspiré du modèle EFQM², dans une démarche d'adaptation au secteur, autour d'un enjeu de construction d'un outil commun autour de la qualité.

² European Foundation for Quality Management.