

# Standards des prestataires d'évaluation des compétences pour l'Action humanitaire - document de travail

**Version pilote Mars 2018**



humanitarian  
leadership  
academy



redruk  
people and skills for disaster relief



Publié par : Quality assessment and learning center.

E-mail : a.ouerdane@institutbioforce.fr

Site internet : <http://www.humanitarianleadershipacademy.org/collaboration-centres/>

Les standards des prestataires d'évaluation des compétences visent à améliorer la qualité de l'évaluation liée à l'action humanitaire et à donner confiance aux personnes dans leur capacité à aider les communautés vulnérables ou affectées par des crises.

Ces standards reposent sur une vaste consultation menée par un consortium composé de l'Institut Bioforce, la Humanitarian Leadership Academy, Pearson et RedR UK. Ils sont le résultat d'un processus de rédaction conjoint impliquant de nombreuses personnes et organisations, et ne représentent pas le point de vue d'une seule et même organisation.

## Remerciements

Nous aimerions remercier les personnes suivantes qui ont contribué à l'élaboration des standards en partageant leur expérience et leurs bonnes pratiques au cours de la consultation, en donnant leurs commentaires sur les ébauches et étant disponibles pour les piloter.

Les équipes de l'Institut Bioforce, Humanitarian Leadership Academy, Pearson et RedR UK

Les personnes qui ont participé à l'atelier de consultation

Les personnes que nous avons interrogées et celles qui ont répondu à nos enquêtes et questionnaires

Les groupes d'écrivains qui nous ont aidés à revoir les standards après la phase de consultation

Le groupe des conseillers qui nous ont aidés à passer en revue toutes les différentes versions des standards et qui ont également contribué à leur développement par d'autres moyens

*Cette section sera révisée et complétée lors de la préparation de la version finale des standards.*

# **Sommaire**

Glossaire

Introduction

Principes

Aperçu des standards des prestataires d'évaluation des compétences

Standards des prestataires d'évaluation des compétences et actions clés

# Glossaire

**Vous (le prestataire d'évaluation des compétences)** - organisations, entreprises, départements, groupes et instituts fournissant des services d'évaluation de compétences à toute personne impliquée dans l'action humanitaire.

**Services d'évaluation** - services que vous fournissez aux candidats pour évaluer des compétences, des connaissances, des compétences et des attitudes.

**Candidats** - personnes dont les compétences font l'objet d'une évaluation.

**Compétences** - un ensemble de comportements qu'une personne doit démontrer, en fonction de ses connaissances, de ses compétences et de ses expériences, pour être efficace dans une situation donnée.

**Cadres de compétences** - un groupe établi de compétences nécessaires pour remplir des rôles spécifiques.

**Action humanitaire** - action menée pour sauver des vies, réduire les souffrances et maintenir la dignité humaine pendant et après les crises et les catastrophes naturelles, ainsi que les mesures prises pour les prévenir et s'y préparer. (Adapté de du Guide d'évaluation de l'Action Humanitaire 2016 d'ALNAP, page 369.)

**Actions clés** - mesures que vous prenez pour atteindre les standards.

**Modalité** - la méthode que vous utilisez pour mener les évaluations, par exemple des tests en ligne, des exercices de simulation, des examens oraux et des tests écrits.

**Personnes impliquées dans l'action humanitaire** – tout personne cherchant à répondre aux besoins des communautés vulnérables aux crises ou affectées par les crises, par exemple le personnel d'une organisation non-gouvernementale (ONG), les membres de la communauté, les bénévoles, le personnel du gouvernement et les donateurs.

**Ressources** - argent, documents, personnel et autres biens dont une personne ou une organisation a besoin pour mener à bien son travail.

**Standards** - critères, spécifications, directives ou caractéristiques pouvant être utilisés de manière cohérente pour s'assurer que les matériaux, produits, processus et services sont adaptés à leur objectif (définition ISO <https://www.iso.org/standards.html>). Dans ce document, il est décrit ce que vous devez faire pour respecter l'engagement global selon lequel les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont en mesure de fournir un dossier démontrant qu'elles ont les compétences nécessaires pour effectuer un travail humanitaire, conduisant ainsi à de meilleures opportunités d'emploi et de volontariat.

## **Quels sont les standards des prestataires d'évaluation des compétences?**

Les standards fournissent des critères pour mesurer la qualité de l'évaluation que vous fournissez. Vous pouvez les utiliser comme base pour vérifier vos performances et pour guider vos améliorations.

Nous les avons conçus pour les organisations, entreprises, départements et instituts qui fournissent des services d'évaluation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire.

En vous conformant à ces standards, vous contribuez à l'engagement global selon lequel les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont en mesure de fournir un dossier démontrant qu'elles ont les compétences nécessaires pour effectuer un travail humanitaire, conduisant ainsi à de meilleures opportunités d'emploi et de volontariat.

### **Contexte**

Depuis 2012, une initiative menée par 22 organisations clés du secteur vise à développer un moyen d'afficher les compétences de formation et l'expérience du travail humanitaire (HPass). L'un des objectifs de l'initiative était de donner aux candidats des références qu'ils pourraient montrer aux employeurs afin qu'ils puissent rapidement commencer à travailler dans des organisations humanitaires.

Le HPass est un pas en avant pour rendre le secteur humanitaire aussi professionnel que possible, avec le plus haut niveau de compétence et d'intégrité. Pour y parvenir, nous devons :

- établir les principales compétences nécessaires ;
- offrir une formation et une évaluation de haute qualité de ces compétences ; et
- reconnaître les compétences, l'expérience et la formation.

Le rapport préliminaire de démarrage de HPass, commandé par la Humanitarian Leadership Academy (l'Académie), a montré que les prestataires de services de formation et d'évaluation accueillent favorablement des standards permettant de mesurer la qualité de leurs services (HPI Inception Reports, Outputs 2 et 3, 2016 (documents non publiés)). De nombreux prestataires de formation et d'évaluation investissent des ressources considérables pour s'assurer de la haute qualité de leurs services. Cependant, le rapport a constaté que, si les prestataires utilisent certains standards internes et externes, il n'existe pas de standard unique, abordable, largement accepté ou répondant directement à leurs besoins.

En 2017, nous (l'Académie, l'Institut Bioforce, Pearson Education et RedR UK) avons formé un consortium pour élaborer un cadre de qualité de la formation et de l'évaluation, y compris des standards, des outils d'assurance qualité et des documents d'orientation.

### **Comment les standards ont été développés**

En février 2017, nous avons entrepris une vaste consultation pour concevoir des standards. Avant la consultation, nous avons décidé des questions clés que nous poserions aux personnes. Nous avons posé les questions à l'aide d'un bloc-notes virtuel, dans les quatre langues choisies pour les standards : Arabe, anglais, français et espagnol. Cette première série de questions portait sur ce que signifie une formation et une évaluation de haute qualité.

Cette phase de la consultation a abouti à la première version des standards, qui a été examinée par un groupe consultatif choisi parmi les parties prenantes du secteur clé, et un groupe de gestion représentant tous les partenaires du consortium. Nous avons ensuite ébauché une version à utiliser lors de la phase de consultation en face à face. Des consultations en personne ont eu lieu entre les mois de mai et de juillet 2017 dans sept régions internationales. 163 personnes ont pris part dans 16 pays et 102 organisations. Nous avons réalisé 55 entretiens semi-structurés avec 70 parties prenantes et organisé trois groupes de discussion, auxquels 12 personnes ont participé.

Pour tenter d'atteindre le plus grand nombre de parties prenantes possible, nous avons mené un sondage en ligne en juillet 2017. Ce sondage a été complété par 148 personnes.

Un groupe d'auteurs, composé d'intervenants identifiés lors de la consultation en face à face, a examiné les résultats de la consultation. Le groupe comprenait 55 personnes de 14 pays.

Au total, 408 parties prenantes de 382 organisations de plus de 60 pays ont contribué au contenu de ces standards.

La nécessité de s'assurer que des standards doivent être garantis en matière de qualité fut un thème traversé lors de toutes les étapes de la consultation.

## **Qu'est-ce que les standards couvrent**

Nous avons élaboré ces standards pour répondre aux besoins d'évaluation des compétences des personnes qui répondent aux crises, y compris celles qui travaillent à la préparation, à la prévention et au relèvement.

Les personnes travaillant dans le développement et dans d'autres domaines étroitement liés à l'action humanitaire peuvent également constater que ces standards s'appliquent également, bien qu'ils doivent être adaptés aux des besoins et aux contextes spécifiques.

Les standards sont destinés à soutenir les réglementations nationales (lorsqu'elles existent) et non à les remplacer. Ils vous offrent la possibilité de comparer vos services avec des fournisseurs similaires travaillant dans d'autres parties du monde.

## **À qui sont destinés ces standards ?**

Nous avons conçu ces standards pour les organisations, entreprises, départements et instituts qui fournissent des services d'évaluation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire. Vous pouvez les utiliser pour guide l'évaluation externe, ou les inclure dans le cadre de votre rôle de ressources humaines.

Les services d'évaluation peuvent avoir lieu :

- à la fin du processus de formation,
- lors des activités de recrutement,
- dans le cadre du développement professionnel et de la progression, ou
- à tout moment lorsqu'un membre du personnel ou un candidat souhaite faire évaluer ses compétences.

Ces standards s'appliquent à tous les prestataires d'évaluation des compétences, quelles que soient leur taille et la portée de leurs services.

## Structure

Il existe sept standards des prestataires d'évaluation des compétences, chacun avec des actions clés associées. Les standards 1 à 3 couvrent la logique du cycle d'évaluation et les programmes de formation, et les standards 4 à 7 décrivent les processus et les exigences de support. Ensemble, ils contribuent à l'engagement global selon lequel les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont en mesure de fournir un dossier démontrant qu'elles ont les compétences nécessaires pour effectuer un travail humanitaire, conduisant ainsi à de meilleures opportunités d'emploi et de volontariat.

- Les **standards** décrivent ce que vous devez faire pour respecter l'engagement global.
- Chaque standard comporte des **actions clés** associées que vous devez exécuter.
  - Les trois **principes** suivants soutiennent les standards.
    - Accessibilité
    - Impartialité
    - Inclusivité
- Les candidats commentent chaque standard et démontrent ce qu'ils ressentent lorsqu'un standard est respecté.

## Comment utiliser les standards

Nous avons conçu les standards de manière à ce qu'ils soient suffisamment flexibles pour être utilisés par différents types de prestataires d'évaluation et différentes circonstances dans différentes régions, pays, zones et communautés.

Pour répondre aux standards, vous devez réaliser les actions clés. Les actions clés sont les actions **qui doivent être mises en place** pour s'assurer que les services d'évaluation soient d'une bonne qualité. Le manuel qui accompagne le présent document contient davantage d'informations et d'orientations sur la manière de mener à bien les actions clés.

Il existe également un manuel sur les mécanismes d'assurance de la qualité, qui vous indique comment mesurer et démontrer les actions clés.

## **Principes**

L'action humanitaire est généralement guidée par des principes d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance. Nous avons créé ces standards en gardant ces principes à l'esprit, car leur but est de contribuer à une action humanitaire plus efficace.

Pour vous aider à fournir une évaluation de haute qualité, nous avons également identifié les trois principes suivants.

**Accessibilité** : Viser à atteindre ceux qui ont un accès limité ou inexistant aux possibilités de formation et d'évaluation. Examinez également les obstacles à la participation au processus d'apprentissage ou d'évaluation (notamment les restrictions géographiques et financières, les compétences linguistiques, les niveaux de littératie et de numératie, et les déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles).

**Impartialité** : Exécuter les processus et traiter les gens de façon juste et équitable.

**Inclusivité** : Inclure tout le monde, quels que soient leur âge, leur sexe, leur état matrimonial, leur race, leur nationalité, leur handicap, leurs croyances religieuses ou autres, leur sexualité ou leur milieu social ou éducatif.

# Aperçu des standards des prestataires d'évaluation des compétences

## Engagement global

Les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont en mesure de fournir un dossier démontrant qu'elles ont les compétences nécessaires pour effectuer un travail humanitaire, conduisant ainsi à de meilleures opportunités d'emploi et de volontariat.

### Standard 1 - Analyse

Les besoins d'évaluation pertinents sont identifiés.

### Standard 2 - Conception

Les programmes de formation sont conçus et préparés en fonction des besoins identifiés.

### Standard 3 - Mise en œuvre

Les évaluations sont effectuées de manière efficace et précise.

### Standard 4 - Évaluation et responsabilité

La qualité des services d'évaluation est maintenue et améliorée.

### Standard 5 - Ressources

Il y a suffisamment de ressources appropriées.

### Standard 6 - Communication

Les canaux de communication sont ouverts et accessibles.

### Standard 7 - Administration

Les systèmes d'administration sont sûrs et précis.

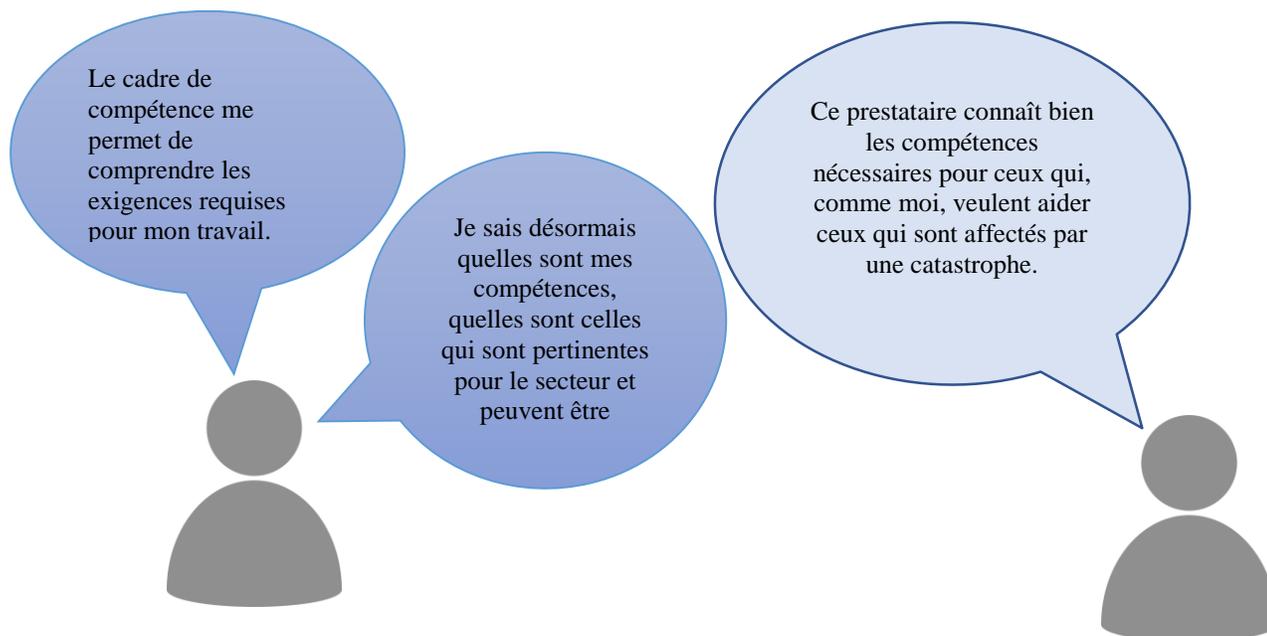
## Standard 1 - Analyse

### Les besoins d'évaluation pertinents sont identifiés

#### Actions clés

##### Vous devez :

- 1.1 Identifier et évaluer les objectifs globaux des candidats pour l'évaluation
- 1.2 Énumérer les domaines de compétence spécifiques par rapport auxquels les candidats doivent être évalués.
- 1.3 Identifier les cadres de compétences existants dans les secteurs humanitaires et autres secteurs
- 1.4 Analyser la pertinence des cadres de compétences identifiés
- 1.5 Sélectionner et utiliser les cadres de compétences pertinents existants ou en créer de nouveaux
- 1.6 Décider des modalités d'évaluation appropriées pour le candidat.



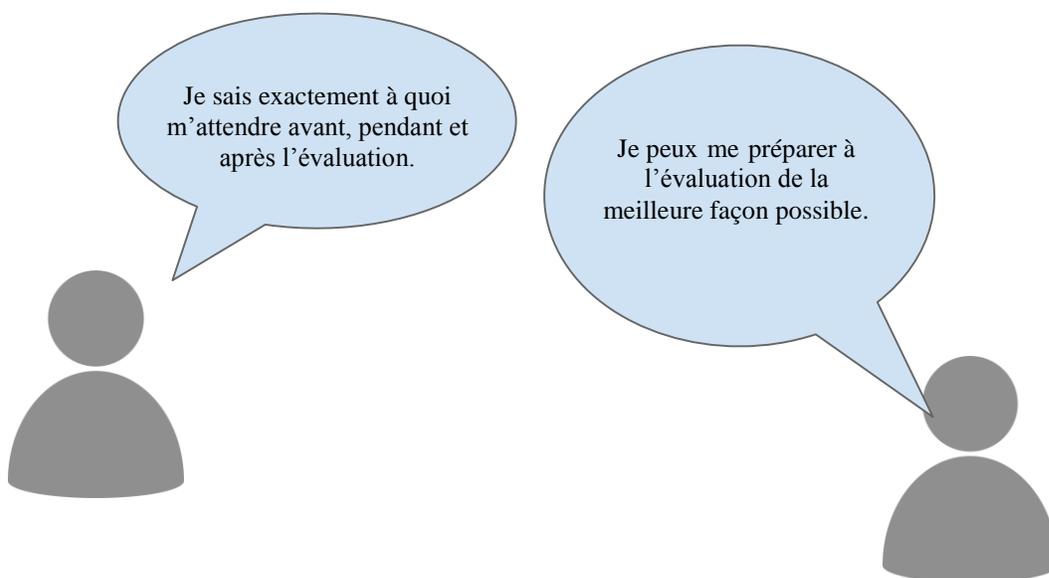
## Standard 2 - Conception

**Les programmes de formation sont conçus et préparés en fonction des besoins identifiés**

### Actions clés

**Vous devez :**

- 2.1 En fonction des cadres de compétences que vous avez choisis, définissez des objectifs d'évaluation mesurables en termes de connaissances, d'aptitudes ou de compétences complètes que les candidats seront en mesure de démontrer au cours de l'évaluation ;
- 2.2 Avoir des critères clairement définis pour l'évaluation des candidats à partir des cadres de compétences sélectionnés ;
- 2.3 Choisir et planifier les étapes d'un processus d'évaluation cohérent, inclusif et impartial ;
- 2.4 Définir les résultats attendus de chaque étape du processus d'évaluation ; et
- 2.5 Choisir ou créer des outils d'évaluation appropriés pour chaque étape du processus.



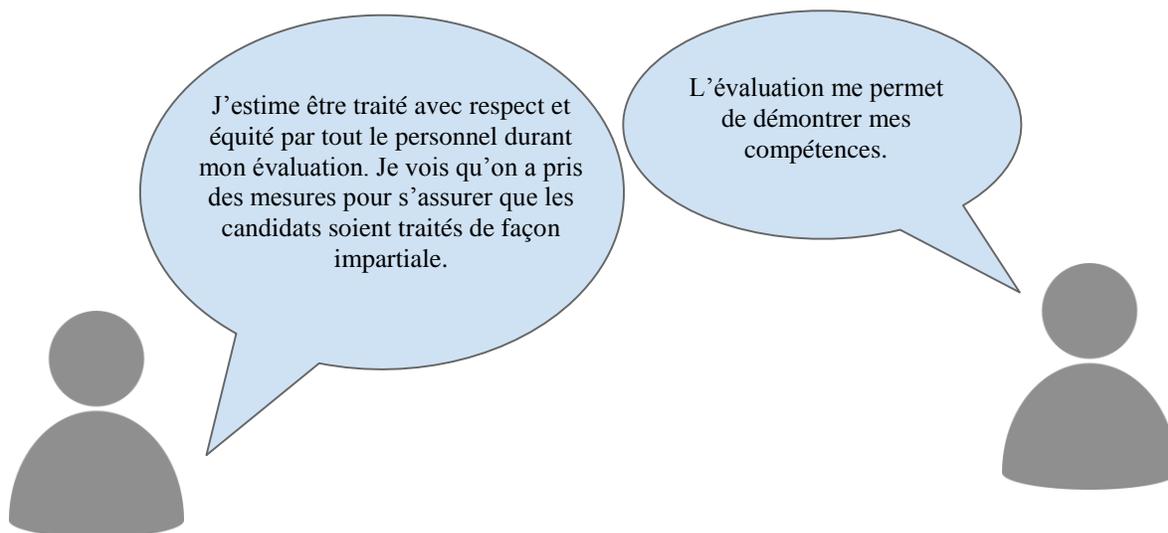
## Standard 3 - Mise en œuvre

Les évaluations sont effectuées de manière efficace et précise

### Actions clés

Vous devez :

- 3.1 Mettre en œuvre les évaluations telles qu'elles ont été conçues ;
- 3.2 Veiller à ce que les résultats des évaluations soient interprétés de manière standardisée et impartiale et qu'ils soient fondés sur des preuves ;
- 3.3 Créer un environnement sûr pour la mise en œuvre d'évaluations claires, standardisées et impartiales ;
- 3.4 Mettre en place des mesures raisonnables pour s'assurer que les candidats sont en sécurité et que leur bien-être est protégé.
- 3.5 Suivre les progrès des candidats ;
- 3.6 Délivrer des rapports d'évaluation (et les badges et certificats reconnus si disponibles).



## Standard 4 - Évaluation et responsabilité

**La qualité des services d'évaluation est maintenue et améliorée**

### Actions clés

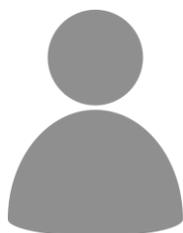
**Vous devez :**

4.1 Concevoir et mettre en place des méthodes de suivi et d'évaluation des services d'évaluation ;

4.2 Utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour recevoir et donner des commentaires ouverts ;

4.3 Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes ; et

4.4 Utiliser les enseignements tirés et les meilleures pratiques pour guider le changement, encourager l'amélioration continue et s'assurer que les services d'évaluation restent adéquats aux objectifs visés.



Le prestataire est préoccupé par l'assurance qualité et tente d'améliorer le processus d'évaluation en continu. Je suis certain(e) que ce sont des personnes responsables et je sais que mon opinion sera prise en compte par rapport à toute l'expérience d'évaluation de mes compétences.

## Standard 5 - Ressources

### Les ressources sont suffisantes et appropriées

#### Actions clés

##### Vous devez :

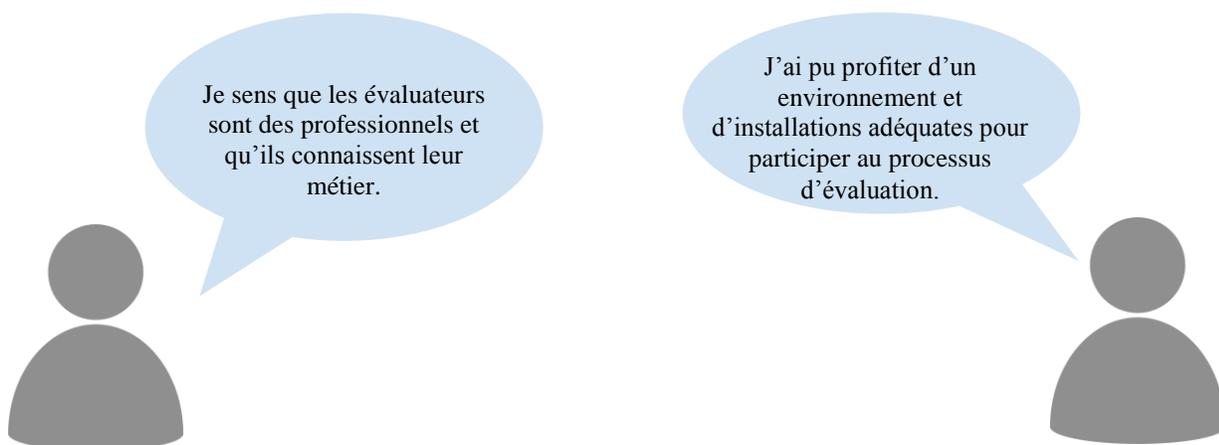
5.1 Identifier les ressources dont vous avez besoin pour concevoir et réaliser des évaluations efficaces ;

5.2 Mettre en place des procédures pour obtenir, maintenir et gérer suffisamment de ressources appropriées ;

5.3 Veiller à ce qu'un personnel compétent et approprié soit disponible pour concevoir et mettre en œuvre l'évaluation ;

5.4 Traiter le personnel de manière équitable et ouverte et ne pas faire de discrimination à leur encontre ; et

5.5 Mettre en place des mesures raisonnables pour s'assurer que les membres du personnel sont en sécurité et que leur bien-être est protégé.



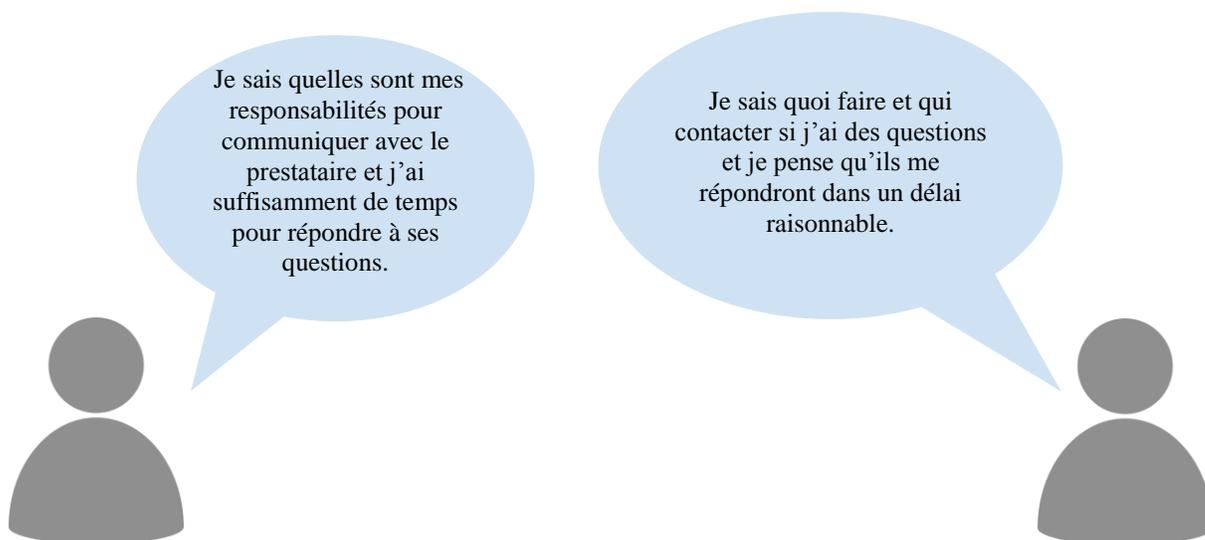
## Standard 6 - Communication

### Les canaux de communication sont ouverts et accessibles

#### Actions clés

##### Vous devez :

- 6.1 Établir et maintenir une communication appropriée et accessible avec les candidats et les organisations ;
- 6.2 Fournir des informations pertinentes, claires et précises sur les services d'évaluation ;
- 6.3 Communiquer clairement, avec précision et à temps ;
- 6.4 Répondre aux demandes de manière appropriée et à temps ; et
- 6.5 Fournir des rapports et des analyses efficaces aux organisations, le cas échéant.



## Standard 7 - Administration

### Les systèmes d'administration sont sûrs et précis

#### Actions clés

##### Vous devez :

- 7.1 Fournir un soutien administratif et logistique efficace aux candidats et aux organisations ;
- 7.2 Établir et mettre en place des procédures pour la gestion sûre et sécurisée des documents d'évaluation confidentiels ;
- 7.3 Stocker les informations des candidats en utilisant des procédures de gestion de données sécurisées et appropriées ;
- 7.4 Veiller à ce que les résultats de l'évaluation soient fournis et puissent être récupérés (si nécessaire) à temps ; et
- 7.5 Conserver la confidentialité des informations et des dossiers des candidats.

