



HPass

**Standards des
prestataires
de formation pour
l'Action humanitaire -
document de travail**

VERSION PILOTE | Février 2018

Glossaire

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 visant à les prévenir et à 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.

Apprenants – personnes qui participent à un programme de formation, par exemple le personnel et les bénévoles d'une organisation non gouvernementale (ONG), le personnel gouvernemental, les membres de la communauté.

Les besoins d'apprentissage – ce que les individus ou les groupes ont besoin d'apprendre pour développer leurs compétences.

Objectifs d'apprentissage – description de ce que les apprenants sont censés savoir ou être en mesure de faire à la fin du programme.

Programmes de formation – programmes que vous développez et fournissez qui permettent aux apprenants de répondre à des objectifs d'apprentissage.

Un apprenant est celui qui participera à un programme de formation pour développer ses compétences.

Vous (le prestataire de formation) – organisations, entreprises, départements, groupes et instituts fournissant des services de formation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire.

Services de formation – services que vous offrez aux personnes et aux organisations pour développer des compétences, des connaissances, des compétences et des attitudes.

Modalité – la méthode que vous utilisez pour offrir des programmes de formation, par exemple, en ligne, en présentiel, à distance, en simulation (en personne et virtuel), en formation mixte, en formation interne et en développement, en mentorat et cours académiques.

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 devriez faire pour respecter l'engagement général selon lequel les acteurs de l'action humanitaire auront accès à des programmes de formation de qualité qui leur permettront de travailler plus efficacement.

Email: a.ouerdane@institutbioforce.fr

Site internet:

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

Les standards relatifs aux prestataires de formation visent à améliorer la qualité de la formation liée à l'action humanitaire et permettent ainsi à rendre les personnes plus efficaces pour aider les communautés vulnérables ou affectées par les crises.

Ces standards reposent sur une vaste consultation menée par un consortium composé de Bioforce, l'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.

Acknowledgements

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 différentes versions des standards et en étant disponibles pour les piloter.

Les équipes de Bioforce, Humanitarian Leadership Academy, Pearson et RedR

Les personnes qui ont participé aux ateliers 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

Introduction	5
Principes	9
Aperçu des standards des prestataires de formation	10
Standards des prestataires de formation et actions clés	11



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

Introduction

Quels sont les standards des prestataires de formation?

Les standards fournissent des critères pour mesurer la qualité de la formation 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 de formation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire.

Si vous répondez à ces standards, vous contribuez à l'engagement général selon lequel les personnes impliquées dans l'action humanitaire auront accès à des programmes de formation de qualité qui leur permettront de travailler plus efficacement.

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.

Il existe huit standards des prestataires de formation, chacun avec une action clé associée.

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, 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 de formation 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 prestataires 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 de formation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire, par exemple le personnel des ONG, les membres de la communauté, les volontaires, le personnel gouvernemental et les donateurs. Vous pouvez les utiliser pour guider la formation externe ou les inclure dans la prestation de formation interne de votre organisation.

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

Structure

Il existe huit standards des prestataires de formation, chacun avec une action clé associée. Les standards 1 à 4 couvrent la formation et les programmes de formation, et les standards 5 à 8 décrivent les processus et les exigences de support. Ensemble, ils contribuent à l'engagement général selon lequel les personnes impliquées dans l'action humanitaire ont accès à des programmes de formation de haute qualité qui leur permettront d'être plus efficaces.

- 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 apprenants 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 de formation 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 de formation 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.



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

Principles

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 formation 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 de participation à la formation (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 de formation

Engagement global

Les personnes impliquées dans l'action humanitaire ont accès à des programmes de formation de haute qualité qui leur permettront de travailler plus efficacement.

Standard 1 – Analyse

Les besoins de formation pertinents sont identifiés et priorisés.

Standard 2 – Conception

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

Standard 3 – Mise en œuvre

Les programmes de formation sont mis en œuvre de manière efficace.

Standard 4 – Évaluation

L'apprentissage est évalué par rapport aux objectifs d'apprentissage.

Standard 5 – Évaluation et responsabilité

La qualité des services de formation est maintenue et améliorée.

Standard 6 – Ressources

Il y a suffisamment de ressources appropriées.

Standard 7 – Communication

Les canaux de communication sont ouverts et accessibles.

Standard 8 – Administration

Les systèmes d'administration sont sûrs et précis.

1

Standard 1 – Analyse

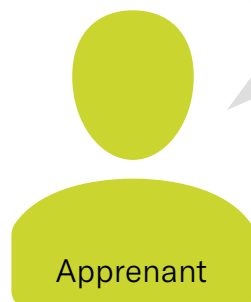


Les besoins de formation pertinents sont identifiés et priorisés

Actions clés

Vous devez :

- 1.1 ✓ Utiliser des preuves pour analyser les besoins d'apprentissage ;
- 1.2 ✓ Analyser les besoins de formation au niveau pertinent, par exemple sectoriel, organisationnel ou individuel ;
- 1.3 ✓ Identifier les compétences qui doivent être développées, en utilisant des cadres de compétences pertinents lorsqu'ils sont disponibles ;
- 1.4 ✓ Prioriser les besoins de formation en fonction des besoins actuels et urgents ;
- 1.5 ✓ Analyser les apprenants en termes de culture, de langue, de compétences et d'expérience existantes, de conditions et de limites d'apprentissage ; et
- 1.6 ✓ Analyser les besoins de formation régulièrement ou lorsque cela est approprié (par exemple en réponse à une catastrophe soudaine).



Apprenant

Les opportunités de formation sont pertinentes pour le travail que je dois faire

2

Standard 2 – Conception



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

Actions clés

Vous devez :

- 2.1 ✓ Développer des objectifs d'apprentissage SMART (Spécifiques, Mesurables, Achievables, Réalistes, limités dans le Temps) pour combler les lacunes dans les compétences ;
- 2.2 ✓ Choisir des programmes de formation existants avec un contenu, des documents et des activités appropriés, ou en créer de nouveaux ;
- 2.3 ✓ Prendre en compte les connaissances, les compétences et l'expérience des apprenants ;
- 2.4 ✓ Choisir les modalités appropriées pour mettre en œuvre les programmes de formation, en tenant compte de l'accessibilité et de la disponibilité des ressources ;
- 2.5 ✓ Veiller à ce que les programmes de formation soient pertinents et culturellement appropriés ;
- 2.6 ✓ Décider, si nécessaire, des critères de sélection ou des processus de recrutement ;
- 2.7 ✓ Adapter les programmes de formation pour couvrir les besoins spécifiques des personnes, par exemple les niveaux d'alphabétisation et de numératie ainsi que les compétences linguistiques ;
- 2.8 ✓ Concevoir des méthodes et des outils pour évaluer l'apprentissage ; et
- 2.9 ✓ Planifier la manière dont vous allez mettre en œuvre les programmes de formation, en tenant compte des conditions et des limitations, par exemple, des contraintes réglementaires, financières et temporelles, ainsi que de la disponibilité, de la motivation et des capacités des apprenants.

Les documents et les activités aident à mon apprentissage

La formation est pertinente pour ma situation



Apprenant

3

Standard 3 – Mise en œuvre



Les programmes de formation sont mis en œuvre de manière efficace

Actions clés

Vous devez :

- 3.1 ✓ Appliquer des critères de sélection ou des processus de recrutement pour les apprenants ;
- 3.2 ✓ Mettre en œuvre les programmes de formation tels que conçus ;
- 3.3 ✓ Soutenir les apprenants tout au long du programme pour les aider à atteindre les objectifs d'apprentissage ;
- 3.4 ✓ Utiliser les connaissances et l'expérience des apprenants lors de la mise en œuvre du programme de formation ;
- 3.5 ✓ Suivre les progrès des apprenants ;
- 3.6 ✓ Répondre et s'adapter aux progrès des apprenants ; et
- 3.7 ✓ Mettre en place des mesures raisonnables pour s'assurer que les apprenants sont en sécurité et que leur bien-être est protégé.

Mes connaissances, compétences et expériences sont reconnues et utilisées durant le programme



Je suis soutenu lors de ma formation et je peux demander de l'aide si je ne comprends pas



4

Standard 4 – Évaluation



L'apprentissage est évalué par rapport aux objectifs d'apprentissage

Actions clés

Vous devez :

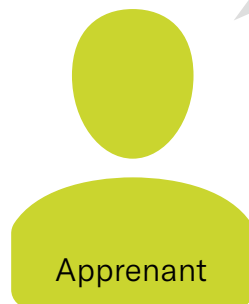
- 4.1 ✓ Mettre en place des évaluations de l'apprentissage ;
- 4.2 ✓ Effectuer des évaluations de manière équitable et cohérente ;
- 4.3 ✓ Partager les résultats de l'évaluation avec les apprenants ;
- 4.4 ✓ S'il y a lieu, fournir une reconnaissance formelle de la formation ; et
- 4.5 ✓ Enregistrer les résultats basés sur des preuves.

(Il y a plus d'information sur la façon d'évaluer les compétences dans les Standards pour les prestataires d'évaluation.)

L'évaluation
de mon
apprentissage
était juste



Je sais ce que
j'ai appris



5

Standard 5 – Évaluation et responsabilité



La qualité des services de formation est maintenue et améliorée.

Actions clés

Vous devez :

- 5.1 ✓ Concevoir et mettre en place des méthodes de suivi et d'évaluation des services de formation ;
- 5.2 ✓ Utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour recevoir et donner des commentaires ouverts ;
- 5.3 ✓ Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes ; et
- 5.4 ✓ Utiliser les enseignements tirés et les meilleures pratiques pour guider le changement, encourager l'amélioration continue et s'assurer que les services de formation restent adéquats aux objectifs visés.

On me demande mon avis et je sais qu'il est pris en compte



Les programmes de formation sont à jour



6

Standard 6 – Resources



Les ressources sont suffisantes et appropriées

Actions clés

Vous devez :

- 6.1 ✓ Identifier les ressources nécessaires pour concevoir et fournir des programmes de formation efficaces ;
- 6.2 ✓ Mettre en place des procédures pour obtenir, maintenir et gérer suffisamment de ressources appropriées ;
- 6.3 ✓ Veiller à ce qu'un personnel compétent et approprié soit disponible pour concevoir et mettre en œuvre les programmes de formation ;
- 6.4 ✓ Traiter le personnel de manière équitable et ouverte et ne pas faire de discrimination à leur encontre ; et
- 6.5 ✓ Mettre en place des mesures raisonnables pour s'assurer que les membres du personnel sont en sécurité et que leur bien-être est protégé.

J'ai le bon environnement et les bons supports pour soutenir mon apprentissage

Le personnel est professionnel et effectue son travail correctement

Apprenant

Apprenant

7

Standard 7 – Communication



Les canaux de communication sont ouverts et accessibles

Actions clés

Vous devez :

- 7.1 ✓ Établir et maintenir une communication appropriée et accessible, par exemple avec les apprenants et les organisations ;
- 7.2 ✓ Fournir des informations pertinentes, claires et précises sur les programmes et services de formation ;
- 7.3 ✓ Communiquer clairement, précisément et rapidement ; et
- 7.4 ✓ Répondre aux demandes de manière appropriée et rapide.

Il y a des informations claires concernant le programme de formation et sur la manière de candidater



Je peux poser des questions et obtenir des réponses quand j'en ai besoin



8

Standard 8 – Administration



Je peux poser des questions et obtenir des réponses quand j'en ai besoin

Actions clés

Vous devez :

- 8.1 ✓ Fournir un soutien administratif et logistique efficace aux apprenants et aux organisations ;
- 8.2 ✓ Stocker les informations des apprenants en utilisant des procédures de gestion de données sécurisées et appropriées ; et
- 8.3 ✓ Conserver la confidentialité des informations et des dossiers des apprenants.

Je suis sûr que mes informations sont sécurisées et gardées confidentielles

Je reçois un soutien administratif quand j'en ai besoin





Published by: Quality Assessment and Learning Centre