

ATELIER SUR LA QUALITE animé par GAS et Sol En Si samedi 7 juillet 2012

Université d'été de la Solidarité Internationale

1. Objectifs de l'atelier

Présenter l'historique et les enjeux autour de la qualité dans les actions humanitaires et de Solidarité Internationale ;
Apporter un témoignage quant à la façon dont GAS et Sol En Si se sont saisis de cette question ;
Apporter un regard critique sur cette question ;

2. Déroulé de l'atelier

Recueil des attentes et brise-glace (30 min).

Les participants ont reporté leurs attentes sur des post-it.
Ils sont invités à se déplacer dans l'espace et à se présenter aux différentes personnes rencontrées de manière variée.

Débat mouvant (30 min)

Des affirmations volontairement clivantes ont été formulées aux participants. Ils devaient se positionner dans l'espace, « pour » ou « contre » ces affirmations. Une fois positionnés en fonction de leur point de vue, les deux camps ont fait valoir leurs arguments, justifiant ainsi leur positionnement.

Le plus important dans un projet de solidarité, c'est d'atteindre ses objectifs.
Pour être plus efficace, les ONG doivent adopter des techniques de gestion stricte.
Un projet de qualité est un projet dont les investissements sont rentables.
Pour évaluer la qualité, il faut définir des normes à respecter.

Travail en groupe (30 min)

Sur le principe du « groupe d'interview mutuel », les participants ont été invités à faire part, dans le cadre de groupes restreints, de situations insatisfaisantes rencontrées dans leurs activités liées à la solidarité internationale ou dont ils ont eu connaissance. Chacun a pris la parole, à tour de rôle, et le groupe a choisi de retenir une situation particulière.

Historique, apports théoriques sur la qualité et témoignages d'acteurs qui se sont saisis de cette question (45 min).

Témoignage du GAS
Témoignage de Sol En Si

Restitution des travaux en groupe (30 min)

Chaque groupe a rattaché sa situation à un critère du référentiel de qualité présenté précédemment, en leur demandant de réfléchir à des pistes d'amélioration.

Évaluation (15 min)

Les participants sont revenus sur leurs attentes et ont positionné leurs post-it selon trois rubriques :

- L'atelier a répondu à mes attentes ;
- L'atelier a partiellement répondu à mes attentes ;
- L'atelier n'a pas répondu à mes attentes.

3. Bilan de l'atelier

Réussites de l'atelier

La participation de personnes issues de structures très différentes a permis des échanges d'expériences diverses.

Les techniques participatives mises en place pour favoriser la prise de position de tous les participants ont fonctionné et ont suscité du dialogue et du débat sur les questions clés liées à la thématique.

Des idées intéressantes sur l'intégration du partenariat dans les réflexions sur la qualité ont été présentées lors de cet atelier.

Les participants ont témoigné de leur intérêt d'en apprendre d'avantage sur le Compas Qualité.

Limites de l'atelier

Le lieu de l'atelier a semblé peu adapté pour certaines activités nécessitant de l'espace.

Certaines attentes formulées par les participants (connaissances techniques des outils, des techniques d'évaluation participatives, des critères) dépassaient les objectifs fixés pour cet atelier. Le format (atelier de 3h), nous a permis de présenter de manière générale la méthode qualité et le Compas dynamique et de faire valoir son originalité par rapport à d'autres référentiels qualité. En revanche des points plus spécifiques sur le logiciel SIGMA, l'évaluation participative, n'ont pu être abordés.

En raison d'une maîtrise inégale de la thématique, l'ensemble des participants, provenant de structures diverses, n'ont pas tous pu participer de la même manière aux débats suscités lors de l'atelier, malgré les différents mécanismes participatifs mis en place pour favoriser la prise de parole de tous.