Cadre de qualité des Programmes

Juillet 2021

CBM Global Disability Inclusion
Van Heuven Goedhartlaan 13D, 1181 LE Amstelveen, Pays-Bas
www.cbm-global.org

Table des matières

Cadre de qualité des programme de CBM Global 3
A. Principes et engagements du programme 4
Justice, égalité et inclusion 4
Responsabilité à l'égard des personnes handicapées 5
Responsabilité à l'égard des donateurs 5
Partenariat 6
Sauveguarde 6
Égalité entre les hommes et les femmes 7
Qualité technique 8
Impératif humanitaire 8
Défense des intérêts 9
Durabilité 9
Accessibilité et conception universelle 10
Responsabilité environnementale 10
B. Engagement de la direction 11
Gestion financière 11
Gestion du programme 11
Gestion du personnel 11

Cadre de qualité des programme de CBM Global

Objectif

L'objectif du cadre de qualité des programmes est de définir les principes et les engagements de haut niveau que nous attendons pour guider la qualité des programmes et sur lesquels nous voulons être tenus responsables. L'objectif global est de garantir que ceux que nous servons et aidons par le biais de nos programmes, ainsi que les donateurs qui soutiennent ces programmes, puissent avoir confiance dans la qualité, l'efficacité, l'efficience, la pertinence, la durabilité et l'impact du travail que nous entreprenons.

Les droits de l'homme, base de notre travail

Notre cadre de qualité des programmes s'inscrit dans le contexte de plusieurs instruments universels des droits de l'homme. Il aide le personnel et les partenaires de CBM Global à améliorer notre responsabilité conformément à notre engagement à respecter et à promouvoir les droits de l'homme tels qu'ils sont exprimés dans la **Déclaration universelle des droits de l'homme**. En tant qu'organisation internationale de développement, nous nous sommes particulièrement engagés à promouvoir une meilleure compréhension et application de la **Convention relative aux droits des personnes handicapées** (CDPH), de la **Convention sur l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes** et de la **Convention relative aux droits de l'enfant** afin de garantir le respect des droits des femmes, des hommes, des filles et des garçons souffrant d'un handicap.

Systèmes de responsabilisation au niveau mondial

Nous respectons nos responsabilités pour promouvoir des programmes de développement responsables et de qualité qui témoignent de notre contribution à un changement positif conformément à l'Agenda 2030 : les Objectifs de développement durable.

Pour notre travail dans le domaine de l'action humanitaire, nous nous efforçons de respecter les normes internationales conformément à la Norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité et de veiller à ce que notre travail humanitaire respecte La Charte humanitaire et contribue à la réalisation du Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe. Bien que nous ayons une norme spécifique sur l'impératif humanitaire, nos engagements en matière d'action humanitaire sont censés sous-tendre l'ensemble de nos activités de développement, de plaidoyer, de conseil et d'action humanitaire.

Application par CBM Global

Le cadre de qualité des programmes informe notre approche du travail de programme, tant pour le personnel de CBM Global que pour les organisations partenaires, et est conforme aux normes de qualité plus larges du développement international et des cadres humanitaires. Il est utilisé pour la conception, le suivi, l'évaluation, l'apprentissage et la responsabilité des projets. Sa mise en œuvre est soutenue par d'autres lignes directrices et boîtes à outils, qui expliquent à notre personnel et à nos partenaires comment chaque principe et engagement de haut niveau peut être mis en pratique au fil du temps.

Toutefois, il est important de noter que le cadre de qualité des programmes n'est pas imposé à nos partenaires, mais qu'il est intégré aux outils de développement des capacités des partenaires de CBM Global et au processus de partenariat afin d'identifier les engagements en matière d'amélioration. Dans le même temps, certains principes et engagements, tels que la sauvegarde, représentent une condition non négociable pour le partenariat avec CBM Global.

Les principes et les engagements du cadre de qualité des programmes sont interdépendants et doivent tous être appliqués de manière intégrée afin de mettre en place des programmes de qualité. L'objectif est de soutenir l'apprentissage et l'amélioration continus de notre travail avec nos partenaires et de soutenir notre dialogue et nos échanges avec d'autres acteurs du développement et de l'aide humanitaire.

Les progrès réalisés dans la mise en œuvre du cadre de qualité des programmes sont communiqués au niveau mondial de l'organisation, et un plan d'action mondial correspondant est examiné et approuvé au moins une fois par an par la direction de la Fédération CBM Global.

A. Principes et engagements du programme

Justice, égalité et inclusion

CBM Global s'engage à valoriser, respecter et encourager l'égalité, la justice et l'inclusion. Nous nous efforçons d'être impartiaux et non discriminatoires dans toutes nos activités, en concevant nos interventions sur la base des niveaux de besoins et de marginalisation.

Pour ce faire, nous devons :

- Respecter et promouvoir l'égalité des droits et la dignité de tous les êtres humains dans le cadre de notre programme de travail et s'efforcer d'assurer l'égalité des chances pour les personnes handicapées afin qu'elles puissent jouir de leurs droits sur la base de l'égalité avec les autres.
- Défendre la non-discrimination, c'est-à-dire toute distinction, exclusion, restriction ou préférence fondée sur un motif tel que le sexe, l'âge, l'appartenance ethnique, la foi, l'orientation sexuelle, la race ou toute autre caractéristique, et veiller à ce qu'elle soit pratiquée et mise en évidence dans l'ensemble de nos programmes, politiques et activités, ainsi que dans nos communications internes et externes.
- Être ouvert à tous, respecter et promouvoir les droits de l'homme au sein de notre organisation et veiller à ce que notre programmation ne porte pas préjudice, que ce soit directement ou indirectement, intentionnellement ou non.
- Identifier les groupes les plus discriminés : prendre des mesures proactives pour promouvoir l'égalité des chances pour ceux qui ont été identifiés comme exclus, en particulier ceux qui se trouvent dans des situations de risque ou de marginalisation.
- Chercher à faire progresser la mise en œuvre des lois nationales, des politiques publiques, du budget, des plans, des programmes et des services qui font progresser les droits humains des femmes, des hommes, des filles et des garçons handicapés, conformément à la CDPH.
- Lorsque ces lois n'existent pas, qu'elles ne sont pas pleinement mises en œuvre ou qu'elles font l'objet d'abus, nous mettrons ces questions en évidence dans le cadre

d'un débat public et nous plaiderons en faveur de mesures correctives appropriées dans tous les domaines du développement et de l'action humanitaire.

Responsabilité à l'égard des personnes handicapées

CBM Global s'engage à rendre des comptes aux personnes handicapées, à leurs familles et aux organisations qui les représentent dans tous les domaines de son travail.

Pour ce faire, nous devons :

- Veiller à ce que les personnes handicapées et les organisations de personnes handicapées (OPD) participent activement à chaque étape de nos activités la gestion inclusive du cycle de projet et de conseil, en mettant particulièrement l'accent sur la conception des projets, les activités d'apprentissage et l'évaluation.
- Concevoir et mettre en œuvre nos programmes et projets dans le but de maximiser les résultats et l'impact à long terme pour les personnes handicapées et le groupe cible plus large de notre travail.
- Solliciter de manière proactive les réactions d'un large éventail d'OPD, y compris des personnes handicapées organisées en groupes d'entraide, afin de savoir comment améliorer notre travail, en garantissant une large représentation des différents groupes identitaires.
- Soutenir le développement des capacités des OPD, en particulier des groupes sous-représentés, afin de garantir que CBM Global et les partenaires puissent être effectivement tenus de rendre des comptes.
- Créer des opportunités pour que les personnes handicapées et les OPD puissent formuler des avis officiels sur notre programmation au niveau national.

Responsabilité à l'égard des donateurs

CBM Global s'engage à rendre pleinement compte aux donateurs qui financent ses programmes.

Pour ce faire, nous devons :

- Maximiser le retour sur investissement des donateurs en veillant à ce que les projets et les programmes aient un impact durable sur les groupes cibles visés et atteignent effectivement les objectifs et les résultats que nous nous sommes engagés à atteindre.
- Veiller à ce que les propositions de projet adressées aux donateurs exposent clairement les besoins auxquels le projet répondra, les résultats attendus et les coûts.
- Soutenir de manière proactive la soumission en temps voulu et avec précision de rapports ou d'informations de qualité à tous les donateurs, institutionnels et individuels, le cas échéant.
- Veiller à ce que le personnel et les partenaires connaissent parfaitement les exigences spécifiques du donateur en matière de conformité et s'y conforment à tout moment.
- Faciliter une collaboration efficace entre les départements qui prévoit et permet le développement responsable d'un matériel de communication pertinent et engageant, adapté aux donateurs de CBM Global.

Partenariat

CBM Global s'engage à établir de véritables partenariats, notamment avec les OPD, les ONG, les ONG internationales, les gouvernements et les donateurs dans nos pays d'intervention, ainsi que dans les pays où nous collectons des fonds. CBM Global estime que c'est le moyen le plus efficace d'obtenir des changements positifs plus importants et plus durables dans la vie des plus pauvres et des plus défavorisés.

Par conséquent, CBM Global met l'accent sur le renforcement des capacités des organisations nationales et locales et plus particulièrement des OPD.

Pour ce faire, nous devons :

- Nous engager en faveur de l'autonomisation et de la participation de toutes les personnes dont la vie est affectée par notre travail, conformément au programme de localisation de l'aide et aux principes de partenariat[1].
- Grâce à une participation et une appropriation fortes, faire en sorte que nos partenaires et les personnes qu'ils représentent deviennent les acteurs principaux du changement dans leurs contextes spécifiques.
- Développer et financer un cadre pour le renforcement des capacités des partenaires. Les domaines d'intervention du renforcement des capacités peuvent être organisationnels, stratégiques, financiers, opérationnels, programmatiques, techniques ou infrastructurels.
- Veiller à ce que les plans stratégiques nationaux identifient les besoins de renforcement des capacités des partenaires sur la base d'une évaluation des besoins en capacités et de leur rôle attendu dans la mise en œuvre du plan stratégique national.
- Définir un cadre clair de suivi et d'évaluation pour toutes les initiatives de développement des capacités, si possible à intégrer dans les plans de projets réguliers.
- Faciliter l'implication effective des parties prenantes dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes, des politiques, des activités de plaidoyer et de conseil de CBM Global.
- Sensibiliser à l'existence d'un mécanisme de retour d'information et de réclamation accessible, qui fonctionne bien et qui est activement utilisé par les partenaires et les communautés, et examiner les mesures prises en réponse au retour d'information et aux réclamations reçues.
- Veiller à ce que CBM Global et ses partenaires s'obligent mutuellement à respecter les normes les plus strictes en matière de responsabilité et à ne pas entretenir de liens avec des organisations ou des personnes impliquées dans des pratiques illégales ou contraires à l'éthique.

Sauveguarde

CBM Global s'engage à développer, protéger et sauvegarder les enfants et les adultes à risque qui sont en contact avec son personnel, ses programmes et ses opérations.

---

[1] Nous définissons le partenariat au sens large, de ceux avec lesquels nous travaillons dans le cadre d'alliances et de programmes, à ceux avec lesquels nous collectons des fonds et entreprenons des activités de plaidoyer.

Pour ce faire, nous devons :

- Plaider auprès des partenaires et des réseaux en faveur d'environnements sûrs, dans la mesure du possible.
- Veiller à ce que les filles, les garçons, les femmes et les hommes qui participent à nos programmes bénéficient d'un "environnement de projet sûr" et, dans ce contexte, sensibiliser nos partenaires à ces questions et aux stratégies appropriées.
- Promouvoir de manière proactive la sensibilisation à la sauvegarde et renforcer les capacités de notre personnel et de nos partenaires.
- Identifier les lacunes potentielles des organisations avec lesquelles nous souhaitons établir un partenariat formel avant de conclure des contrats de projet, et fournir un soutien ciblé pour développer des politiques de sauvegarde et/ou établir des codes de conduite que le personnel doit signer et qui sont liés aux projets et programmes soutenus par CBM Global.
- Inclure des exigences de sauvegarde dans nos cadres contractuels légaux et dans les accords avec les organisations avec lesquelles nous collaborons.
- Intégrer des évaluations des risques de sauvegarde et des mesures d'atténuation dans le cycle du projet afin de prévenir et/ou de répondre efficacement à tout abus, négligence et exploitation des filles, des garçons, des femmes et des hommes que nous cherchons à servir.
- Veiller à ce que l'ensemble du personnel et des représentants (contractants, consultants, visiteurs, ambassadeurs de bonne volonté, etc.) comprennent, signent et adhèrent aux politiques de sauvegarde des enfants et des adultes à risque et de protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels, ainsi qu'au code de conduite.

Égalité entre les hommes et les femmes

CBM Global s'engage à respecter les droits et l'égalité des femmes, des hommes, des filles et des garçons dans tous ses programmes, en garantissant l'égalité de valeur, de participation et de prise de décision pour tous, et en s'attaquant à toutes les formes de violence, de discrimination, d'intimidation et d'exploitation des femmes, des hommes, des garçons et des filles, afin qu'ils puissent réaliser leurs aspirations.

Pour ce faire, nous devons :

- Promouvoir la voix, le choix et l'autonomie des femmes et des filles dans nos programmes et nos activités de plaidoyer.
- Collecter et analyser des données ventilées par sexe, âge et déficience/handicap et encourager les partenaires et les gouvernements à faire de même.
- Effectuer et appliquer une analyse de genre pour s'assurer que la conception du programme tient compte des obstacles et des discriminations fondés sur le genre.
- Contrôler et mesurer l'égalité des chances et des résultats des femmes, des filles et des garçons participant à nos programmes.
- Soutenir les partenaires pour garantir l'égalité des chances pour toutes les personnes handicapées et l'égalité des résultats entre les femmes et les hommes, et entre les filles et les garçons.
- Promouvoir des possibilités d'habilitation et d'autonomisation pour toutes les femmes, tous les hommes, toutes les filles et tous les garçons, en particulier ceux qui souffrent

d'un handicap, afin qu'ils puissent choisir, s'exprimer et contrôler en tant qu'agents du changement dans le cadre de nos programmes.

Qualité technique

CBM Global s'engage à soutenir des programmes techniquement solides, en s'appuyant sur les normes techniques et les bonnes pratiques en vigueur dans le domaine d'activité concerné.

Pour ce faire, nous devons :

- Définir clairement les normes techniques internationales et nationales applicables à chaque domaine d'activité et les communiquer à notre personnel et à nos partenaires.
- Mettre en place des systèmes d'assurance qualité pour évaluer et confirmer que les normes convenues sont respectées de manière cohérente dans les programmes, en identifiant les mesures correctives nécessaires.
- Incorporer des contrôles d'assurance qualité dans le système de suivi et de rapport de projets.

Impératif humanitaire

CBM Global s'engage à respecter l'impératif humanitaire, en donnant la priorité au sauvetage et à la protection des vies et au droit à la vie dans la dignité dans sa planification stratégique et son travail programmatique.

Pour ce faire, nous devons :

- Respecter les principes humanitaires d'impartialité, d'humanité et d'indépendance. Nous nous engageons à respecter les pratiques décrites dans le Code de conduite du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour les ONG lors des opérations de secours en cas de catastrophe, la Charte humanitaire et les Normes minimales SPHERE en matière de secours en cas de catastrophe, la Norme humanitaire de base sur la qualité et la responsabilité, ainsi que les orientations en matière d'évaluation, d'apprentissage et de responsabilité.
- Travailler en étroite collaboration avec les personnes et les communautés, en partenariat et en coordination avec les acteurs locaux, nationaux et internationaux, afin de veiller à ce que la préparation aux situations d'urgence, la réaction et le relèvement soient non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées et aux communautés dans lesquelles elles vivent, offrant ainsi la possibilité de mieux reconstruire et d'assurer une plus grande résilience pour les stratégies de réduction des risques de catastrophes.
- Assurer la coordination avec les unités d'intervention d'urgence du gouvernement hôte et les mécanismes de coordination des Nations unies, le cas échéant, afin de garantir la complémentarité de l'intervention de CBM Global.
- Investir dans des projets limités dans le temps, dans le cadre desquels les partenaires planifient la manière dont ils mettront en place les systèmes, les compétences et le leadership nécessaires aux interventions d'urgence et contribueront ainsi à améliorer le leadership stratégique, politique et opérationnel du système humanitaire international.
- Répondre à toutes les crises humanitaires de grande ampleur (catégorie 3 selon le système de classification des Nations unies), dans tous les pays clés de CBM Global (catastrophes naturelles ou causées par l'homme), en fonction des capacités, des

ressources, de la valeur ajoutée et des modalités de fonctionnement de CBM Global et de ses partenaires, et fournir une assistance technique aux partenaires dans d'autres pays lorsque c'est possible.

- Assurer une prise de décision rapide et efficace, la mobilisation et le déploiement des ressources conformément aux lignes directrices et procédures internes de CBM Global.

Défense des intérêts

CBM Global s'engage à veiller à ce que notre plaidoyer soit intégré à l'ensemble de nos programmes et soit cohérent avec notre mission, notre impartialité et ancré dans notre travail, basé sur des preuves et une participation significative des parties prenantes, avec des personnes handicapées dans les rôles de direction.

Pour ce faire, nous devons :

- Travailler avec les OPD et renforcer leurs capacités afin d'influencer efficacement le changement de politique des principaux décideurs, conformément à la CDPH.
- Élaborer un processus clair et publié au niveau de l'organisation pour l'adoption de positions politiques publiques (y compris pour les partenaires, le cas échéant).
- Veiller à ce que les affirmations soient fondées sur des preuves et sur un engagement significatif des parties prenantes.
- Développer des politiques éthiques explicites qui guident nos choix en matière de stratégie de plaidoyer (cibles et revendications), y compris l'utilisation responsable des images et des récits des personnes.
- Développer des positions politiques communes afin que CBM Global parle d'une seule voix et soit responsable dans ses critiques publiques, en s'assurant qu'il s'agit d'un commentaire public équitable et en accordant un droit de réponse.
- Promouvoir un lien efficace entre le travail de plaidoyer mondial, national et local en s'appuyant sur le travail de programme que CBM Global soutient avec des partenaires à tous les niveaux.

Durabilité

CBM Global s'engage à construire des communautés résilientes inclusives et à soutenir les gouvernements pour qu'ils respectent leurs obligations en matière de changement systémique et transformateur afin de contribuer à la réalisation de l'Agenda 2030 : ne laisser personne derrière.

Pour ce faire, nous devons :

- Investir dans le renforcement des capacités afin de garantir l'appropriation locale de toutes les interventions de CBM Global dans le domaine du développement et de l'action humanitaire, conformément à nos principes de partenariat.
- Renforcer les systèmes afin que les gouvernements assument la responsabilité des changements à long terme et de l'élargissement des initiatives.
- Utiliser les ressources et les capacités locales pour renforcer les économies locales, notamment en s'appuyant sur les sources de revenus locales et sur un financement diversifié pour maintenir les services.
- Établir des projets qui intègrent des considérations de durabilité à long terme dans leur conception.

- Investir dans des stratégies de réduction inclusive des risques de catastrophes dans toutes les communautés à risque au sein desquelles nous travaillons.
- Promouvoir des approches durables, y compris avec les principales agences, afin de garantir un développement urbain accessible et inclusif (Nouveau programme pour les villes).

Accessibilité et conception universelle

CBM Global s'engage à mettre en place des programmes et des services non discriminatoires et accessibles à toutes les personnes handicapées de leurs communautés, indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur foi, de leur appartenance ethnique ou de toute autre caractéristique identitaire, conformément aux principes de la conception universelle et à la politique d'accessibilité de CBM Global.

Pour ce faire, nous devons :

- Veiller à ce que tous les nouveaux bâtiments, espaces publics, installations intérieures et extérieures, y compris les écoles, les logements, les installations médicales et les lieux de travail financés ou cofinancés par CBM Global dans le cadre de nos accords de partenariat, y compris dans les situations d'urgence, soient accessibles et conçus de manière appropriée.
- Inclure des audits d'accessibilité dans la conception de nos programmes, le cas échéant, et aider nos partenaires à adapter les anciens bâtiments, infrastructures et systèmes pour qu'ils répondent aux exigences d'accessibilité.
- Veiller à ce que les services d'information, de communication et autres, y compris les services électroniques et les services d'urgence, soient accessibles.
- Acheter des systèmes TIC pour l'organisation qui soient accessibles à toutes les personnes handicapées.
- Soutenir les OPD dans leur collaboration avec les gouvernements, les organismes professionnels et les syndicats afin de garantir que les normes nationales d'accessibilité sont bien définies et contrôlées conformément à la CDPH.
- Promouvoir des partenariats et/ou influencer les principales institutions internationales de développement et de financement afin de garantir l'adhésion à des normes définies au niveau mondial ou national dans le cadre de leurs interventions humanitaires et de développement.
- Travailler avec les communautés locales, les municipalités, les urbanistes, les professionnels de la construction, les concepteurs, les universités et le secteur privé pour adapter et/ou développer des transports, des communications et des infrastructures accessibles, y compris des espaces de loisirs conformes à la CDPH.

Responsabilité environnementale

CBM Global s'engage à évaluer et à éviter tout impact négatif potentiel sur l'environnement et à rechercher les possibilités d'améliorer la durabilité environnementale dans le cadre de ses activités, de ses programmes et dans l'intérêt des personnes handicapées, dans la mesure du possible.

Pour ce faire, nous devons :

- Évaluer, éviter et atténuer les impacts négatifs potentiels sur l'environnement conformément à la politique de responsabilité environnementale de CBM Global.

- Poursuivre des actions visant à renforcer la durabilité environnementale et ayant un impact positif sur le changement climatique, telles que la réduction ou la compensation de nos émissions de CO^2.
- Rechercher, le cas échéant, des opportunités permettant aux personnes handicapées et à leurs familles de participer aux activités environnementales courantes et d'en tirer profit.

B. Engagement de la direction

Les principes et les engagements énoncés dans le présent cadre de qualité du programme sont étayés par un ensemble d'engagements de gestion, comme suit :

Gestion financière

Nous nous engageons à mettre en place une gestion financière efficace en veillant à ce que des politiques, des procédures et des contrôles soient en place pour gérer les finances, détecter et prévenir les fraudes, assurer une gestion responsable des ressources et rechercher l'optimisation des ressources.

Gestion du programme

- Nous nous engageons à ce que les projets et les programmes soient conformes à la stratégie de la Fédération et à la théorie du changement sous-jacente de CBM Global, et à ce qu'ils soient appropriés et pertinents pour les communautés avec lesquelles nous travaillons.
- Nous veillons à ce que nos pratiques en matière de programmes, de finances, de communication, de collecte de fonds, de marketing et de plaidoyer ne soient pas préjudiciables et à ce que nous respections les normes de bonne gouvernance applicables aux ONG internationales.
- Nous concevons, mettons en œuvre et révisons nos programmes en utilisant une gestion inclusive du cycle de projet et en appliquant des critères de qualité définis pour permettre des décisions de financement solides.
- Nous impliquons de manière proactive les communautés locales dans la conception des projets en appliquant des approches participatives, conformément à notre responsabilité vis-à-vis de la population que nous servons, et nous visons à ce que la prise de décision programmatique de CBM Global soit aussi proche que possible de l'endroit où nous travaillons.
- Nous facilitons le renforcement des capacités, l'échange entre pairs et l'apprentissage parmi les principaux représentants de nos programmes afin de permettre la mise en œuvre progressive du cadre de qualité des programmes.

Gestion du personnel

- Nous nous engageons à investir dans le développement des ressources humaines afin de permettre au personnel et aux bénévoles de donner le meilleur d'eux-mêmes pour faire avancer notre mission.
- Nous veillons à ce que les politiques de ressources humaines soient conformes aux normes pertinentes et aux valeurs de nos organisations en termes de droits des employés et des bénévoles et de santé et de sécurité au travail.

- Nous procédons régulièrement à l'évaluation des performances de l'ensemble du personnel.
- Nous veillons à ce que la rémunération et les avantages trouvent un équilibre entre les attentes du public à l'égard des organisations à but non lucratif et la nécessité d'attirer et de conserver le personnel nécessaire à l'accomplissement de notre mission.
- Nous adhérons à des politiques et à des procédures qui garantissent le respect de l'intégrité sexuelle dans tous nos programmes et activités, et qui interdisent le harcèlement sexuel, l'exploitation sexuelle et la discrimination.
- Nous veillons à ce que des politiques soient mises en place pour assurer la sécurité et le bien-être de notre personnel.