



**HPass**

# **Standards pour l'évaluation des compétences humanitaires**

Guide pour réaliser des  
évaluations de compétences de  
qualité dans l'action humanitaire

---

**Édition 2019**

E-mail : **info@hpass.org**

Site Web : **www.hpass.org**

Les standards relatifs à l'évaluation des compétences humanitaires visent à améliorer la qualité de l'évaluation liée à l'action humanitaire et à donner confiance aux gens en leur capacité d'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, de la Humanitarian Leadership Academy, de Pearson et de 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 organisation en particulier.

Nous aimerions reconnaître la nature collaborative de cette initiative dans le secteur humanitaire et du développement. Bien que tous les efforts aient été déployés pour s'assurer que les informations contenues dans ce manuel sont exactes et à jour, et pour reconnaître les sources de contenu mentionnées dans ce document, la Humanitarian Leadership Academy qui opère sous le nom de HPass (ni aucune personne ou organisation agissant en son nom) ne fait aucune garantie, représentation ou engagement, explicite ou implicite, ni n'assume aucune responsabilité juridique directe ou indirecte, ou aucune responsabilité quant à la précision, l'intégralité ou l'utilité des informations qu'ils contiennent. En outre, tous les efforts ont été déployés pour que tous les documents référencés dans le guide des standards, qui n'ont pas été créés ou fournis à l'origine par HPass (ou par une personne ou une organisation agissant en son nom), soient protégés par le droit d'auteur. Si une tierce partie souhaite contacter HPass à cet égard, elle devrait écrire à info@hpass.org, afin que toute erreur ou omission puisse être corrigée dans une version ultérieure de ce document.

# Remerciements

L'élaboration des standards pour l'évaluation des compétences humanitaires a été un processus de consultation et de collaboration à grande échelle.

La recherche, la consultation et la rédaction de ce manuel ont été mises en œuvre par les organisations suivantes : Institut Bioforce, RedR UK, Pearson et Humanitarian Leadership Academy, sous la coordination générale de l'Institut Bioforce.

Nous voudrions remercier l'équipe qui a coordonné la rédaction de ces standards : Elizabeth Crofts, Kate Denman, Rory Downham, Alison Ely, Sharron Escobar, Angharad Evans, Emily Fereday, Moira Fratta, Jason Gregory, Esther Grieder, Stephanie Hill, Aida Ouerdane, Petra Pojerova, Hanna Smokcum, Isaac Snow, Ana Urgoiti, Gerard Witham et Kelly Wooster.

Des personnes dévouées du monde entier ont contribué à la création de ce projet pilote et nous tenons également à les en remercier : James Adek, Aina G. Irbe, Lambert K. Kouame, Sonia Hernandez Morales, Aurelia Munene, Concepta Mwachi, Kisuke Ndiku, Nick Jeff Omito, Juan Antonio Saenz, Selma Scheewe, Bernardo Semadeni Martínez et Caroline Wanene.

Nous remercions tout particulièrement les organisations qui ont piloté les standards et les documents d'orientation connexes : Institut Bioforce, International Association of Professionals in Humanitarian Assistance and Protection (PHAP), Logistics Learning Alliance Ltd, Luminus Technical University College LTUC, NORCAP, PM4NGOs, Save the Children, United Nations Volunteers (UNV), University of Duhok - Center for Peace and Conflict Resolution Studies et World Vision International.

Nous aimerions remercier tous ceux - trop nombreux pour être nommés un à un, qui nous ont aidés à développer ces standards en partageant leur expérience et les bonnes pratiques pendant la consultation, en donnant des retours sur les ébauches.

# Sommaire

Glossaire	5
.....	.....
Introduction	7
.....	.....
Vue d'ensemble des standards pour l'évaluation des compétences humanitaires	14
.....	.....
Principes	17
.....	.....
Standard 1 : Analyse	18
.....	.....
Standard 2 : Conception	32
.....	.....
Standard 3 : Mise en œuvre	70
.....	.....
Standard 4 : Ressources	86
.....	.....
Standard 5 : Communication	100
.....	.....
Standard 6 : Administration	118
.....	.....
Standard 7 : Evaluation et redevabilité	140
.....	.....
Annexes	160
.....	.....
Ressources supplémentaires	212
.....	.....

**Évaluation** – les services que vous fournissez aux candidats (ou les processus que vous concevez) pour évaluer des compétences, des connaissances, des aptitudes et des attitudes.

**Vous (le prestataire d'évaluation)**

– organisations, entreprises, départements, groupes et instituts fournissant des services d'évaluation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire, ou réalisant des évaluations de compétences.

**Candidats** – personnes dont les compétences sont évaluées.

**Compétences** – un ensemble de comportements dont une personne doit faire preuve, en fonction de ses connaissances, de ses aptitudes et de ses attitudes, pour agir efficacement dans une situation donnée.

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

**Action humanitaire** – activités dont l'objectif est de sauver des vies, de soulager la souffrance et de maintenir la dignité humaine pendant et après une crise provoquée par l'homme ou une catastrophe naturelle, ainsi que d'éviter et de préparer au mieux la manifestation de telles situations.

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

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

**Engagement global** – une déclaration qui décrit le but et l'objectif global de l'évaluation des standards de compétences.

**Principes** - valeurs qui sous-tendent

les standards d'évaluation qui aideront un prestataire d'évaluation à respecter l'engagement global.

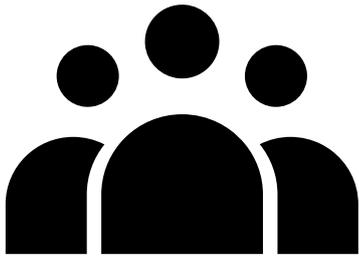
**Mécanismes d'assurance qualité** – processus pour assurer la qualité du prestataire d'évaluation par rapport aux standards établis.

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

**Standards** – exigences visant à garantir que l'évaluation des compétences des praticiens de l'action humanitaire est adaptée à leur objectif. Dans ce document, ils décrivent ce que vous, le prestataire d'évaluation, devriez faire pour respecter l'engagement général selon lequel les personnes impliquées dans l'action humanitaire doivent être reconnues pour leurs compétences qui démontrent leur capacité à travailler efficacement.

**Preuves suggérées** - moyens de démontrer comment vous réalisez l'action clé dans la pratique.





**Vous pouvez utiliser les standards pour orienter la mise en œuvre d'évaluations externes ou les intégrer aux services de recrutement et de ressources humaines internes de votre organisation.**

# Introduction

## Quels sont les standards concernant l'évaluation des compétences humanitaires ?

Les standards fournissent des critères pour mesurer la qualité de l'évaluation des compétences pour l'action humanitaire. En tant que prestataire d'évaluation, vous pouvez vous en servir comme base pour vérifier vos performances et orienter les améliorations.

Les standards ne sont pas destinés à fournir un guide définitif sur les « méthodes » pour mener une évaluation. Ils ont pour but de promouvoir une approche globale basée sur un consensus de tout le secteur sur ce que sont de bonnes pratiques.

Si vous respectez ces standards, vous contribuez à l'**engagement global** des personnes impliquées dans l'action humanitaire à reconnaître leurs compétences et à démontrer leur capacité à travailler efficacement.

## À qui s'adressent ces standards ?

Ces standards sont destinés aux organisations, entreprises, départements et instituts qui fournissent des services d'évaluation à toute personne impliquée dans l'action humanitaire, à quelque titre que ce soit. Les services d'évaluation sont définis comme un processus au cours duquel les compétences, les connaissances, les aptitudes et les comportements des individus sont évalués et reconnus par un prestataire d'évaluation indépendant. Vous pouvez utiliser les standards pour orienter la mise en œuvre d'évaluations externes ou les intégrer aux services de recrutement et de ressources humaines internes de votre organisation.

L'objectif principal de l'évaluation des compétences est d'évaluer et de reconnaître formellement les réalisations à ce jour. Le processus peut faire partie d'un programme d'évaluation ou être distinct, comme ce serait le cas dans un processus de recrutement, par exemple. L'évaluation peut également faire partie du perfectionnement et de la progression professionnels, ou peut avoir lieu à tout moment lorsqu'un membre du personnel ou une personne souhaite faire évaluer ses compétences.

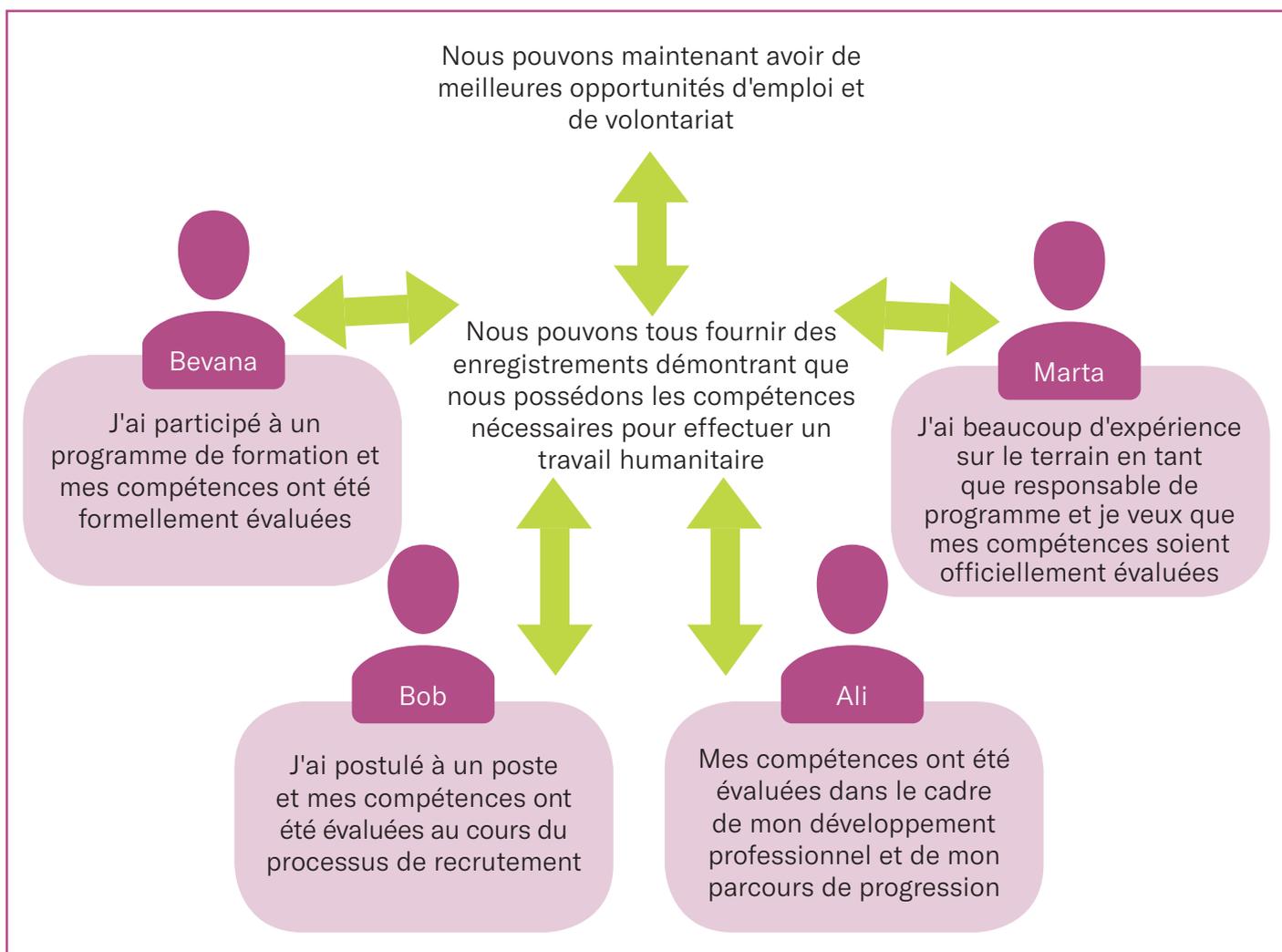
**Ces standards peuvent s'appliquer à tous les prestataires d'évaluation, quels que soient leur type, leur taille et la portée des services.**

L'évaluation des compétences peut être requise par différentes parties prenantes :

**Les personnes cherchant à faire évaluer leurs compétences** (« candidats »). Les candidats peuvent souhaiter être évalués pour faire reconnaître leurs compétences, pour améliorer leurs perspectives de carrière en ayant des compétences reconnues ou pour identifier leurs propres forces et domaines d'amélioration afin d'exercer un rôle professionnel.

**Les organisations clientes qui vous envoient des candidats.** Les organisations clientes comprennent les organismes, départements ou institutions du gouvernement ; organismes des Nations Unies, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, les ONG nationales ou internationales et organisations à base communautaire qui évaluent, valident ou reconnaissent les compétences de leur personnel et de leurs bénévoles.

Le graphique suivant illustre différentes personnes avec des situations différentes, mais toutes à la recherche d'une évaluation des compétences.



Ces standards peuvent s'appliquer à tous les prestataires d'évaluation, quels que soient leur type, leur taille et la portée des services.

Les organisations peuvent trouver ces standards utiles pour guider la conception d'un nouveau service d'évaluation, en guise d'inspiration.

## **Ce que couvrent les standards**

Ces standards visent principalement à aider les prestataires à répondre aux besoins d'évaluation des personnes qui participent à des actions humanitaires, y compris celles qui travaillent à la préparation, à la réduction et au redressement liés aux catastrophes.

Les standards peuvent également s'avérer utiles pour les évaluations liées au développement et à d'autres domaines étroitement liés à l'action humanitaire, bien qu'ils puissent nécessiter une certaine adaptation aux besoins et aux contextes spécifiques.

Les standards sont destinés à soutenir les réglementations nationales (là où elles existent), pas à les remplacer. Ils peuvent également compléter d'autres standards techniques. Ces standards d'évaluation vous donnent la possibilité de comparer vos services avec des prestataires similaires travaillant dans d'autres régions du monde.

## **Structure**

### **Standards**

Il existe sept standards pour les prestataires d'évaluation. Les standards 1 à 3 couvrent l'analyse de l'évaluation des besoins en compétences humanitaires de la réalisation à l'évaluation. Les standards 4 à 7 décrivent les processus nécessaires pour appuyer la mise en œuvre d'évaluations. Ensemble, ils contribuent à l'**engagement global** des personnes impliquées dans l'action humanitaire à reconnaître leurs compétences et à démontrer leur capacité à travailler efficacement.

### **Actions clés**

Chaque standard est associé à des actions clés. Pour respecter les standards, vous devez réaliser les actions clés. Les actions clés sont les actions qui doivent être mises en place pour vous assurer que les services de formation soient d'une bonne qualité.

Les standards et les actions clés sont suffisamment souples pour être utilisés par différents types de prestataires d'évaluations et de situations dans différentes régions, pays, zones et communautés.

Chaque action clé est accompagnée de preuves : des moyens de démontrer comment vous réalisez l'action clé dans la pratique. Celles-ci peuvent se présenter sous différents formats. La liste fournie ne présente que des suggestions. Vous n'avez pas à fournir les exemples énumérés si vous avez d'autres solutions.

## Principes

Trois principes sont incorporés dans les standards : Accessibilité, impartialité et inclusivité. La manière dont ces principes sous-tendent l'engagement global et se rapportent à chaque standard est décrite dans la section intitulée « Pourquoi ce standard est-il important » au début de chaque chapitre.

## Comment utiliser les standards

Chaque chapitre contient des orientations et des suggestions sur la manière de réaliser chaque action clé, notamment :

- Des explications et réflexions sur l'application des standards
- Des suggestions pour appliquer une approche fondée sur des principes
- Des exemples de pratique exemplaire sous la forme d'études de cas pour différentes régions
- Des scénarios basés sur des situations possibles que les prestataires d'évaluation peuvent rencontrer
- Des formes de preuves pour démontrer comment l'action clé a été mise en œuvre

Les outils et modèles que vous pouvez utiliser et adapter à vos propres besoins sont inclus dans le tableau en annexe et disponibles à la fin de ce manuel et également via la plateforme HPass. D'autres ressources, lectures et informations sont également référencées.

## Mécanismes d'assurance qualité

Les mécanismes d'assurance qualité sont des processus destinés à assurer la qualité de votre évaluation par rapport aux standards.

## Autoévaluation

L'autoévaluation est une occasion pour vous de revoir, d'explorer et d'estimer votre proposition d'évaluation actuelle par rapport aux standards. L'outil d'autoévaluation énumère les principales mesures qui, prises ensemble, vous permettront de vous assurer que vous travaillez à l'atteinte de chaque standard. Vous avez la possibilité de répertorier les données dont vous disposez qui prouvent que vous menez l'action clé (les formes de preuve suggérées sont incluses à côté de chaque action clé). Ceci vous permet également de créer un plan d'action pour les domaines dans lesquels vous reconnaissez que des améliorations sont nécessaires. L'avantage d'une autoévaluation est une participation accrue au processus d'évaluation des points forts et à l'identification des domaines à améliorer. L'autoévaluation est la première étape vers l'obtention du statut de prestataire approuvé par HPass qui confirme que votre organisation a respecté tous les standards.

**Les parties prenantes de plus de 400 organisations réparties sur 60 pays ont contribué au contenu de ces standards.**

## **Reconnaissance externe**

La reconnaissance externe est une approbation par une tierce partie de votre autoévaluation qui confirme que vous répondez à tous les standards d'évaluation. Il se peut qu'une visite vous soit rendue ou que vous ayez à soumettre des renseignements par voie électronique à un examinateur de la qualité qui échangera avec vous des preuves que vous avez énumérées. C'est l'occasion pour votre organisation d'être évaluée et d'obtenir le statut de prestataire agréé HPass. Pour plus d'informations sur ce processus, veuillez vous consulter le manuel de la qualité.

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

En février 2017, une équipe de rédaction a lancé un processus de consultation pour la conception des standards. Il comprenait la création d'un groupe consultatif composé de parties prenantes clés ayant une expertise en matière d'action humanitaire, de formation, d'évaluation et d'assurance qualité, et d'un groupe de gestion représentant tous les partenaires du consortium.

Un premier projet de standards a été utilisé lors d'une phase de consultation en face à face dans sept régions internationales. 192 personnes de 20 pays et 113 organisations ont participé aux ateliers de rédaction. 55 entrevues semi-structurées et trois discussions de groupe ont également été organisés. Une enquête de consultation en ligne a recueilli les contributions de 148 autres personnes. Un groupe de rédacteurs composé de 12 parties prenantes identifiées lors de la consultation en face à face a soutenu la création du projet pilote ultérieur. La phase pilote s'est déroulée de mai à octobre 2018. Les retours d'expérience recueillis ont ensuite été utilisés pour produire cette première édition des standards.

Les parties prenantes de plus de 400 organisations réparties sur 60 pays ont contribué au contenu de ces standards.

Comme pour tous les standards, ceux-ci seront révisés périodiquement dans le but de refléter les modifications des meilleures pratiques, les nouvelles tendances de l'action humanitaire et les développements mondiaux afin de produire des éditions actualisées.

## **Contexte**

De nombreux prestataires d'évaluation investissent des ressources considérables pour s'assurer que leurs services sont de grande qualité. Toutefois, des recherches ont révélé que, même si les prestataires utilisaient certains standards internes et externes, il n'existait aucun standard unique et abordable largement accepté ou répondant directement à leurs besoins. Un rapport préliminaire de démarrage, commandité par la Humanitarian Leadership Academy (l'« Académie »), montre que les prestataires d'évaluations et les départements des ressources humaines seraient enclins à accepter des standards permettant de mesurer la qualité de leurs services (rapports préliminaires de HPI, résultats 2 et 3, 2016 [document non publié]).

**Avec HPass,  
tout praticien  
humanitaire, qu'il  
soit volontaire ou  
expérimenté, aura  
l'opportunité de  
faire reconnaître  
formellement son  
expérience et son  
apprentissage.**

En 2017, l'Académie, l'Institut Bioforce, Pearson Education et RedR UK ont formé un consortium pour élaborer un cadre de qualité pour la prestation de services d'évaluation, y compris des standards, des outils d'assurance qualité et du matériel d'orientation.

## **HPass**

Les standards d'évaluation font partie de HPass, une plateforme axée sur le développement professionnel des personnes impliquées dans l'action humanitaire. HPass est une plateforme numérique où les travailleurs humanitaires et les bénévoles, les employeurs, les organismes d'accréditation et les prestataires d'évaluation comme vous peuvent se rencontrer.

HPass donne la possibilité, pour les prestataires de formation et d'évaluation, de rejoindre une plateforme mondiale, de s'inscrire à des standards et de fournir des badges numériques tant aux apprenants qui terminent leurs programmes de formation qu'aux personnes dont les compétences sont évaluées.

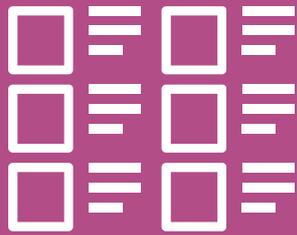
Avec HPass, tout praticien humanitaire, qu'il soit volontaire ou expérimenté, aura l'opportunité de faire reconnaître formellement son expérience et son apprentissage.

HPass est également accessible aux employeurs humanitaires, qui seront en mesure de rechercher des individus en fonction de leurs compétences et de leur expérience, d'augmenter la rapidité et l'efficacité du recrutement en cas d'urgence ou de répondre aux besoins opérationnels continus.

HPass vous est proposé par un groupe d'organisations humanitaires passionnées par l'évaluation et la formation et qui veillent à ce que l'action humanitaire continue de s'améliorer et que les praticiens soient reconnus pour leurs aptitudes et leur expertise.

Pour plus d'informations, visitez **[www.hpass.org](http://www.hpass.org)**.





# Vue d'ensemble des standards pour l'évaluation des compétences humanitaires

## **Engagement global**

Les personnes engagées dans l'humanitaire ont une reconnaissance de leurs compétences à travailler efficacement.

## **Standard 1 - Analyse**

Les besoins d'évaluation pertinents sont identifiés

## **Standard 2 - Conception**

Les évaluations sont conçues et préparées en fonction des besoins identifiés

## **Standard 3 - Mise en œuvre**

Les évaluations sont mises en œuvre de manière efficace et précise

## **Standard 4 - Ressources**

Les ressources pour les évaluations sont adéquates, suffisantes et bien gérées

## **Standard 5 - Communication**

La communication soutient efficacement les évaluations

## **Standard 6 - Administration**

Les systèmes d'administration soutiennent efficacement les évaluations

## **Standard 7 - Evaluation et redevabilité**

Les mécanismes d'évaluation et de redevabilité soutiennent efficacement les évaluations de la qualité

<p><b>Standard 1</b> <b>Analyse :</b></p> <p>Les besoins d'évaluation pertinents sont identifiés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 identifier le but de l'évaluation</li> <li>1.2 identifier les cadres de compétences pertinents dans le secteur humanitaire ou dans d'autres secteurs</li> <li>1.3 décider quelles connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences doivent être évaluées</li> <li>1.4 analyser les caractéristiques, les préférences d'évaluation et les exigences du ou des candidats cibles</li> </ul>
<p><b>Standard 2</b> <b>Conception :</b></p> <p>Les évaluations sont conçues et préparées en fonction des besoins identifiés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 définir des critères d'évaluation mesurables que les candidats seront en mesure de démontrer grâce à une évaluation</li> <li>2.2 décider des modalités d'évaluation adéquates</li> <li>2.3 planifier les étapes d'un processus d'évaluation cohérent, inclusif et impartial comprenant des mesures visant à prévenir la malhonnêteté</li> <li>2.4 définir les résultats attendus de chaque étape du processus d'évaluation</li> <li>2.5 choisir ou créer des outils d'évaluation adéquats pour mesurer avec précision les connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences sélectionnées</li> </ul>
<p><b>Standard 3</b> <b>Mise en œuvre :</b></p> <p>Les évaluations sont mises en œuvre de manière efficace et précise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées</li> <li>3.2 mettre en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats</li> <li>3.3 interpréter les résultats des évaluations de manière uniforme et impartiale en se fondant sur des preuves</li> <li>3.4 partager les résultats de l'évaluation</li> </ul>
<p><b>Standard 4</b> <b>Ressources :</b></p> <p>Les ressources pour les évaluations sont adéquates, suffisantes et bien gérées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 identifier les ressources nécessaires pour mettre en œuvre efficacement les évaluations</li> <li>4.2 suivre les procédures d'approvisionnement, de maintenance et de gestion des ressources nécessaires</li> <li>4.3 mettre en place des mesures raisonnables permettant d'assurer la sécurité et la sûreté du personnel et des autres ressources</li> </ul>

<p><b>Standard 5 Communication :</b></p> <p>La communication soutient efficacement les évaluations</p>	<p>5.1 utiliser et maintenir des canaux de communication adéquats et accessibles</p> <p>5.2 utiliser un langage clair et accessible pour toutes les communications</p> <p>5.3 s'assurer que les informations sur les services d'évaluation sont pertinentes, exactes et disponibles au besoin</p> <p>5.4 écouter et répondre adéquatement aux communications</p>
<p><b>Standard 6 Administration :</b></p> <p>Les systèmes administratifs prennent en charge efficacement les évaluations</p>	<p>6.1 fournir un soutien administratif et logistique efficace avant, pendant et après les évaluations</p> <p>6.2 suivre les procédures pour gérer de manière sûre et en toute sécurité le matériel et les résultats de l'évaluation</p> <p>6.3 stocker les informations des candidats en utilisant des procédures de gestion de données sécurisées et adéquates</p> <p>6.4 s'assurer que les résultats de l'évaluation (et les badges ou certificats reconnus, le cas échéant) sont livrés et peuvent être récupérés dans les délais impartis</p> <p>6.5 partager des informations personnelles et confidentielles uniquement comme convenu</p>
<p><b>Standard 7 Evaluation et redevabilité :</b></p> <p>Les mécanismes d'évaluation et de responsabilisation soutiennent efficacement les évaluations de la qualité</p>	<p>7.1 surveiller et évaluer systématiquement les services d'évaluation</p> <p>7.2 utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour recevoir des retours d'expérience honnêtes</p> <p>7.3 enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes</p> <p>7.4 utiliser les leçons apprises pour améliorer et mettre à jour les services d'évaluation</p> <p>7.5 rendre les informations sur la qualité des services d'évaluation disponibles et transparentes</p> <p>7.6 traiter les candidats, le personnel et les autres parties prenantes d'une manière qui favorise l'inclusion, la lutte contre la discrimination et le bien-être</p>

**Le but de ces standards est de contribuer à une action humanitaire plus efficace.**

# Principes

Le but de ces standards est de contribuer à une action humanitaire plus efficace : elles sont donc conformes aux principes humanitaires qui guident l'action humanitaire.

De plus, nous avons identifié et intégré ces trois principes pour vous aider à fournir des évaluations de haute qualité :

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

**Impartialité :** Menez vos processus à bien et traitez les gens de manière juste et équitable.

**Inclusivité :** Inclure tout le monde, quels que soient l'âge, le sexe, le genre, la sexualité, l'état matrimonial, l'origine ethnique, la nationalité, le handicap, le milieu social ou scolaire, les convictions religieuses ou autres.

# 1

## Standard 1 Analyse



# Standard 1

## Analyse



Les besoins d'évaluation pertinents sont identifiés

### Actions clés

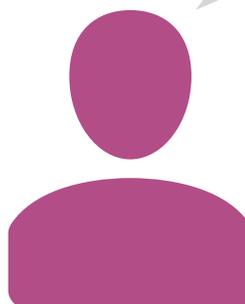
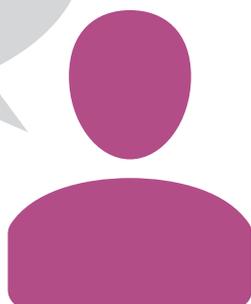
Vous devez :

- 1.1 ✓ identifier le but de l'évaluation ;
- 1.2 ✓ identifier les cadres de compétences pertinents dans le secteur humanitaire ou dans d'autres secteurs ;
- 1.3 ✓ décider quelles connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences évaluer ; et
- 1.4 ✓ analyser les caractéristiques, les préférences et les exigences du ou des candidat(s) cible(s) en matière d'évaluation.

Le cadre de compétences m'aide à comprendre les exigences de mon travail

À présent, je sais que mes compétences sont utiles pour l'action humanitaire et qu'elles peuvent être reconnues

Ce prestataire d'évaluation connaît bien les compétences adéquates pour les personnes comme moi qui souhaitent aider les victimes de catastrophes



**Il vous appartient de comprendre ces besoins et de choisir et de concevoir des solutions d'évaluation adéquates pour les satisfaire.**

## **Pourquoi ce standard est-il important ?**

La conception d'un processus d'évaluation adéquate pour les candidats doit être précédée d'une analyse de leurs besoins et des mécanismes d'évaluation disponibles pour répondre à leurs besoins. Les personnes et les organisations recherchent des services d'évaluation pour différentes raisons. Il vous appartient de comprendre ces besoins et de choisir et de concevoir des solutions d'évaluation adéquates pour les satisfaire. L'analyse peut également révéler des cas où l'évaluation n'est pas la meilleure marche à suivre pour les candidats à un moment précis ou pour des questions d'admissibilité.

De cette manière, le standard 1 Analyse, contribue à la réalisation de l'**engagement global** : les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont reconnues pour leurs compétences et leur capacité à travailler efficacement.

L'analyse impartiale des besoins d'évaluation des individus ou des groupes et l'évaluation de leurs contraintes physiques et environnementales garantissent que les prestataires d'évaluation démontrent les principes d'**inclusivité** et d'**accessibilité**.

### **Orientation générale**

Les principaux utilisateurs des services d'évaluation sont :

**Les personnes cherchant à faire évaluer leurs compétences (appelées ici les candidats).** Les candidats peuvent souhaiter être évalués pour faire reconnaître leurs compétences, pour améliorer leurs perspectives de carrière en ayant des compétences reconnues ou pour identifier leurs propres forces et domaines d'amélioration afin d'exercer un rôle professionnel. Les candidats peuvent également être des employés réguliers ou potentiels qui doivent faire évaluer leurs compétences par un service de RH dans le cadre d'un processus de perfectionnement professionnel ou d'un recrutement.

### **Les organisations clientes qui vous envoient des candidats.**

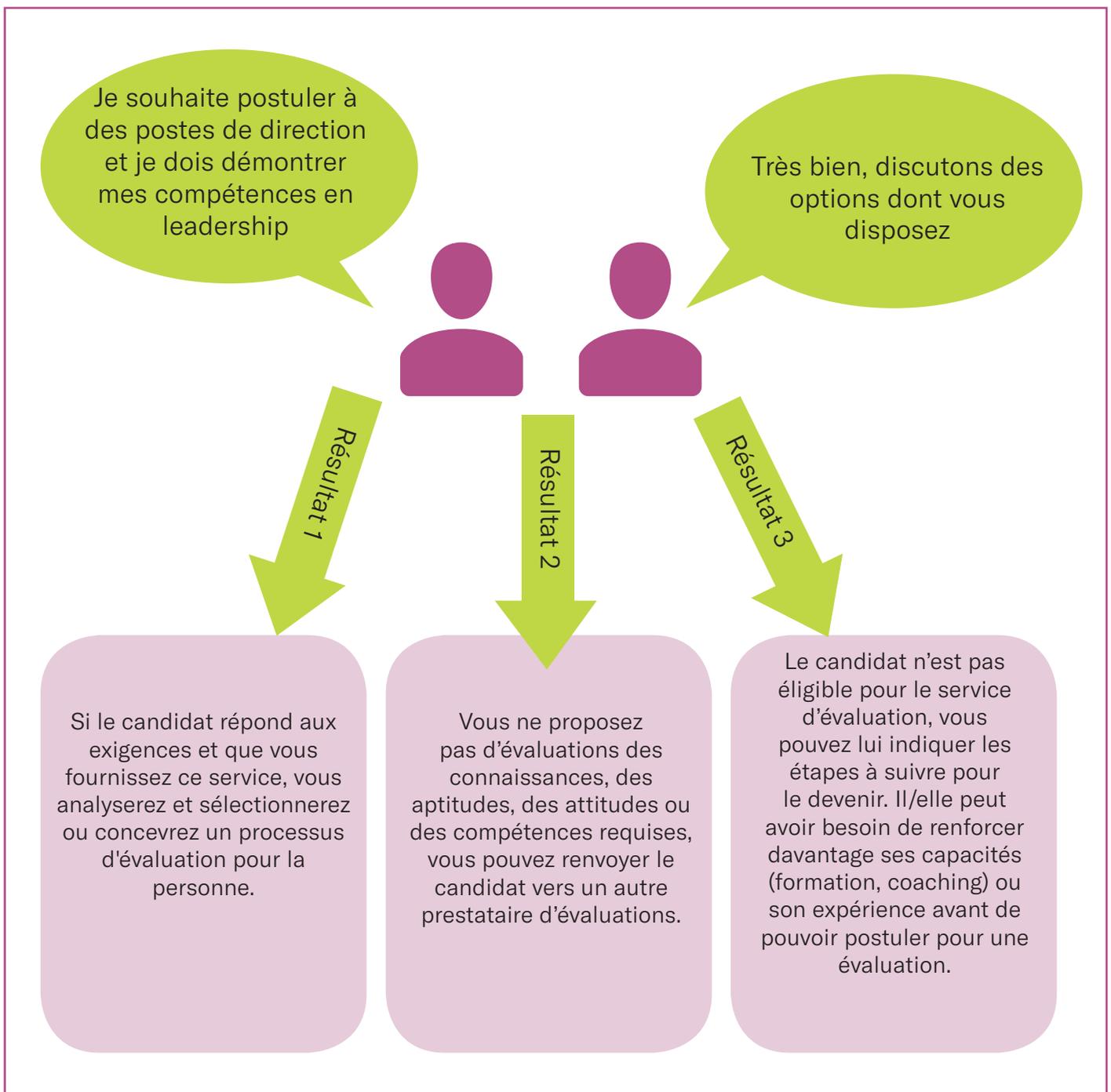
Les organisations clientes comprennent les organismes, départements ou institutions gouvernementaux, les agences des Nations Unies, le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, les ONG nationales ou internationales et les organisations communautaires qui demandent des services d'évaluation à un prestataire d'évaluation comme vous. Les candidats envoyés par les organisations clientes peuvent être :

- Des employés potentiels qui sont évalués dans le cadre du processus de recrutement d'une organisation cliente afin de s'assurer que les recrues possèdent les compétences requises pour effectuer leur travail ;
- Des employés évalués dans le cadre du système de gestion des performances de leur entreprise. L'évaluation garantira un suivi et une évaluation des compétences des employés fondés sur des données tangibles et la détection d'éventuelles lacunes ; et/ou

- Des employés ayant participé à un programme d'évaluation ou à un processus de renforcement des capacités. À la suite de sa participation, l'organisation cliente souhaitera peut-être mesurer l'évolution des compétences du personnel.

Une fois que l'objectif général de l'évaluation est défini, vous devriez identifier les cadres de compétences pertinents, le cas échéant. S'il n'existe pas de cadre de compétences, vous pouvez en développer de nouveaux pour répondre aux besoins d'évaluation identifiés.

Figure 1 : Discuter des options d'évaluation pour un candidat individuel



# 1.1

## Action clé 1.1 Identifier le but de l'évaluation

Les évaluations peuvent avoir différents objectifs : de la mesure du niveau de réalisation de certaines compétences à la mesure des progrès de certaines compétences par rapport aux évaluations précédentes. L'objectif peut être de mesurer l'ensemble d'un domaine de compétences, comme « Comprendre les contextes humanitaires et appliquer les principes et les standards humanitaires »<sup>1</sup>, ou de mesurer des compétences et des comportements spécifiques liés à une compétence de base dans ce domaine, par exemple la capacité à participer activement à la coordination des catastrophes et aux opérations interinstitutionnelles sur la base d'une compréhension claire des perspectives et approches des organisations<sup>2</sup>.

Le but de l'évaluation devrait prendre en compte les besoins des candidats, par exemple la reconnaissance, la validation et la certification des évaluations antérieures et des compétences acquises par le candidat ou l'évaluation des compétences du personnel en vue d'une promotion éventuelle et des besoins du secteur.

Le but de l'évaluation est la principale motivation du candidat à utiliser ce service d'évaluation. Le plus souvent, les candidats (et/ou leurs employeurs) cherchent à reconnaître et à valider leurs connaissances, aptitudes, attitudes et compétences existantes ou à obtenir un certificat ou un niveau de certification spécifique.

Si vous avez un candidat cible spécifique, vous pouvez convenir directement avec lui du but de l'évaluation. Si vous êtes en train d'élaborer une évaluation en libre accès, ou si vous ne savez pas encore qui seront vos candidats, vous pouvez utiliser un échantillon représentatif de candidats types de ce groupe pour fonder votre évaluation. Par exemple, vous pourriez élaborer une évaluation pour les personnes qui souhaitent démontrer une compétence ou un ensemble de compétences particulières.

1 Cadre de compétences humanitaires de base (Core Humanitarian Competency Framework)

2 Ibid



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Un processus visant à déterminer pourquoi et dans quel but les candidats ont besoin d'être évalués.
- Un dossier révisable qui indique le but de l'évaluation pour chaque candidat.
- Un rôle désigné ou une équipe en place pour identifier le but de l'évaluation.
- Une politique d'évaluation (y compris l'évaluation des candidats à distance ou en ligne).
- Enregistrements des entretiens avec les candidats.
- Documents qui confirment l'accord sur les objectifs de l'évaluation.
- Enregistrement de candidature/entretien/sélection/ enregistrement du candidat indiquant le but de l'évaluation.
- Documents qui confirment l'accord sur les objectifs de l'évaluation.
- Enregistrements de pré-évaluation indiquant les objectifs des évaluations.



## Conseils particuliers : convenir de l'objectif de l'évaluation pour une évaluation personnalisée

Le processus permettant de définir un objectif d'évaluation pour une évaluation personnalisée est défini ci-dessous :

1. **Contact initial** - au départ, les candidats ou les organisations clientes vous contactent pour obtenir des informations sur les évaluations. Vous pouvez les aider à avoir des attentes réalistes à l'égard des services, en partageant de façon proactive des informations sur la portée de vos services, les critères de participation et le processus impliqué.
2. **Candidature** - les candidats préparent et soumettent leur candidature. Les applications incluent normalement :
  - Un formulaire de candidature dûment rempli dûment rempli avec la signature manuscrite ou électronique du candidat. Voir annexe : exemple de formulaire de candidature et d'autoévaluation.
  - Une déclaration signée attestant que les renseignements fournis sont exacts et véridiques.
  - Une autoévaluation qui décrit l'expérience antérieure du candidat par rapport à la compétence à évaluer. Ceci peut inclure des postes professionnels ou volontaires, une formation, des connaissances et des aptitudes. Voir annexe : exemple de formulaire de candidature et d'autoévaluation.
  - Portfolio : un document papier ou électronique permettant de fournir des preuves du niveau actuel d'expérience, de formation, de connaissances, d'aptitudes et d'attitudes. Cela peut inclure des diplômes, des lettres d'employeur, des certificats, etc. Voir annexe : Exemple de portfolio.

Les candidatures d'évaluation des candidats et leur participation au processus d'évaluation doivent être enregistrées afin d'assurer la responsabilisation et de faciliter le suivi des progrès.

Le processus de candidature devrait être accessible et des adaptations raisonnables devraient être apportées pour répondre aux besoins des personnes ayant des circonstances particulières et des candidats présentant un handicap. Par exemple, une personne ayant une déficience visuelle peut demander à quelqu'un de lire le formulaire de candidature du candidat et de le remplir en son nom. Les candidats ayant un faible niveau d'alphabétisation peuvent avoir besoin d'aide pour remplir le formulaire auprès du prestataire d'évaluation. L'accès à Internet peut également poser problème en cas d'inscription en ligne. Vous devriez prendre des mesures raisonnables pour vous assurer que les applications sont accessibles à tous les utilisateurs, qu'ils soient dotés de technologies de communication de l'information performantes ou non et de ceux basés dans des sites éloignés.

3. **Examen de la candidature** - Vous devriez examiner les candidatures en fonction des critères d'admissibilité afin de déterminer si elles sont acceptées, examinées ou devraient être présentées de nouveau (par exemple pour des renseignements ou des preuves supplémentaires).

Le processus d'examen de l'éligibilité devrait être effectué de manière standardisée. Par exemple : Un prestataire d'évaluation dispose d'une personne chargée d'organiser le dossier de candidature de chaque candidat et cette personne décide de l'éligibilité à l'aide de la liste de contrôle d'éligibilité. Voir annexe : Liste de contrôle d'éligibilité.

Un autre prestataire d'évaluations a également une personne de référence, mais sa tâche consiste simplement à examiner le composant administratif de la candidature, puis un comité décide en fonction des exigences professionnelles ou de l'expérience.

Les candidats devaient être acceptés ou refusés de manière équitable, conformément à votre politique d'évaluation. Voir l'annexe : Éléments clés d'une politique d'évaluation, pour plus d'informations.

L'admission peut être « partielle ». Vous pouvez reconnaître un candidat comme étant admissible à une partie de l'évaluation des compétences et lui donner la possibilité de participer à un programme d'évaluation pour valider les autres compétences. Dans ce cas, vous pouvez proposer une série d'évaluations et une date limite devrait être fixée pour l'évaluation finale. Pour les possibilités d'évaluation de la qualité, veuillez consulter les standards d'évaluation humanitaire et les prestataires qui y ont souscrit ou qui sont des prestataires d'évaluation approuvés par HPass.

Décider de l'objectif de l'évaluation : une fois que le candidat est admis au processus d'évaluation, vous et le candidat devriez travailler ensemble pour déterminer l'objectif global de l'évaluation. Vous devriez être capable d'expliquer les exigences, le processus et les avantages des différents types d'évaluation et de guider les candidats pour qu'ils identifient leur objectif général. Lorsqu'une organisation cliente a demandé l'évaluation d'un candidat, vous devriez vous assurer que toutes les parties concernées sont d'accord sur l'objectif global de l'évaluation.

Vous pouvez également conclure cette identification des objectifs en orientant le candidat vers d'autres services d'évaluation existants, si aucun de vos services ne correspond à ses besoins.

# 1.2

## Action clé 1.2

### Identifier les cadres de compétences pertinents dans le secteur humanitaire ou dans d'autres secteurs

Pour fournir un service d'évaluation efficace, il est essentiel d'avoir une compréhension à jour des cadres déjà établis pour l'action humanitaire et les secteurs connexes et de savoir s'ils peuvent être utilisés pour évaluer les compétences, et donc pour réaliser l'objectif global de l'évaluation. Si une organisation cliente dispose d'un cadre de compétences adéquat, celui-ci peut être utilisé.

Reportez-vous à la section Ressources pour obtenir une liste des cadres de compétences publiés pour une utilisation interorganisationnelle. Les sources utiles pour identifier les cadres de compétences existants sont les suivantes :

Source :	Quelques exemples :
<b>Réseaux et plateformes humanitaires</b>	<p>Core Humanitarian Competencies Framework, articule les comportements humanitaires fondamentaux convenus par un large éventail d'acteurs et d'agences humanitaires et intégrés à l'initiative HPass.</p> <p>Humanitarian Action Qualifications Framework, relatif à la CHCF (ci-dessus), il décrit les connaissances, les aptitudes et les responsabilités requises de tous les humanitaires. Le cadre comporte 8 niveaux et couvre 6 dimensions : le service aux personnes affectées, les relations de collaboration, le leadership, l'adaptation et la sécurité, l'analyse du contexte, la réflexion et l'engagement humanitaire.</p> <p>Child Protection in Emergencies Competency Framework, créé par le groupe de travail sur la protection de l'enfance (Child Protection Working Group), il vise à inclure les priorités, les approches et les structures de différentes organisations menant des activités humanitaires.</p> <p>Le Cash Transfer Programming (CTP) Competency Framework développé par le Cash Assessment Partnership (CaLP) inclut des compétences essentielles pour tous ceux qui travaillent sur CTP et identifie également des compétences spécifiques ne concernant que des rôles ou fonctions spécifiques.</p> <p>L'Urban Competencies Framework développé par RedR UK dans le cadre des travaux entrepris par la Global Alliance for Urban Crises (GAUC) décrit les compétences requises par les personnes qui agissent de manière humanitaire dans des crises urbaines.</p>

<b>Organisations humanitaires</b>	<p>L'UNICEF dispose d'un cadre de compétences pour le personnel qui comprend les compétences de base et les compétences fonctionnelles.</p> <p>Les organisations clientes peuvent servir de ressource pour rassembler les cadres de compétences pertinents existants.</p>
<b>Évaluation et prestataires d'évaluation</b>	<p>Certains prestataires d'évaluation peuvent développer leurs propres cadres de compétences en tant qu'outils pour concevoir des produits et des services d'évaluation. Par exemple, l'Institut Bioforce a élaboré le cadre de compétences des formateurs en collaboration avec RedR UK.</p>
<b>Gouvernement national</b>	<p>Les agences nationales de gestion des catastrophes ou les ministères peuvent avoir accepté les cadres de compétences pour la gestion des catastrophes et autres compétences techniques.</p>
<b>Secteurs connexes</b>	<p>Les organisations, les entreprises et les départements des secteurs connexes peuvent également avoir des cadres de compétences pertinents auxquels vous pouvez vous référer. Par exemple, l'Institution of Civil Engineers Competency Framework for Professional Development.</p>

Pour déterminer la pertinence d'un cadre de compétences, vous pouvez comparer l'objectif de l'évaluation aux cadres de compétences disponibles. Vous pouvez trouver plusieurs cadres de compétences pertinents et la sélection tiendra compte du cadre de compétences qui :

- S'aligner le plus possible sur l'objectif de l'évaluation ;
- Être reconnu par les parties prenantes pertinentes pour les candidats.

La pertinence du cadre de compétences sélectionné doit être périodiquement réexaminée en fonction de l'évolution de la pratique de l'action humanitaire. Un examen peut également aider à identifier les cadres de compétences nouvellement créés ou révisés susceptibles de devenir disponibles ; périodiquement, les cadres de compétences peuvent être ajustés ou adaptés pour répondre aux nouvelles demandes de compétences du personnel, et vous devriez surveiller les modifications apportées aux cadres.

Les cadres de compétences sont un bon outil de référence pour décomposer les compétences en connaissances, aptitudes et attitudes détaillées et mesurables qui sont souvent formulées en comportements. La conception des cadres de compétences n'est pas normalisée à l'échelle mondiale, mais ils peuvent généralement être organisés en différents niveaux, comme suit :

- Un certain nombre de domaines de compétence ou de dimensions.
- Compétences.
- Comportements.

**Les cadres de compétences sont utiles pour l'évaluation des compétences. Les candidats peuvent être évalués par rapport à chacun des comportements préidentifiés répertoriés pour chaque domaine de compétence.**

Le contenu d'une évaluation devrait être fondé sur les cadres de compétences largement acceptés, le cas échéant. Les cadres de compétences sont utiles pour l'évaluation des compétences. Les candidats peuvent être évalués par rapport à chacun des comportements préidentifiés répertoriés pour chaque domaine de compétence. S'il n'existe pas de cadre de compétences pertinent, l'évaluation devrait être fondée sur des politiques, des pratiques ou des recherches.

La justification du choix d'un cadre de compétences particulier devrait être documentée et enregistrée. Si l'évaluation est personnalisée pour un candidat individuel, cette décision devrait être consignée dans son enregistrement. Si l'évaluation doit être en accès libre normalisé, la décision devrait être consignée dans des enregistrements d'analyse à des fins de preuve et de référence future.

Vous constaterez peut-être que vous pouvez utiliser des cadres de compétences existants, mais qu'ils doivent être modifiés ou adaptés au contexte. Par exemple, le cadre CHCF<sup>3</sup> correspond aux besoins de nombreuses organisations humanitaires, mais il est fort probable que des aptitudes ou des connaissances techniques supplémentaires, spécifiques à une organisation cliente ou à un poste particulier, doivent être ajoutées. Le Guide additionnel au CHCF (Additional Guidance to the CHCF) est un outil utile qui donne des informations détaillées sur la manière d'utiliser et d'adapter les compétences de base de l'aide humanitaire pour répondre à différents besoins. Vous pourriez faire appel à des parties prenantes représentatives pertinentes pour valider et suggérer des adaptations pertinentes pour le contexte. Les parties prenantes concernées par la validation peuvent inclure des donateurs, des forums humanitaires, des groupes de coordination de secteurs/groupes, des spécialistes techniques, des responsables de programme, des universités, etc.

Lorsque la demande de services d'évaluation concernant les aptitudes, les connaissances, les attitudes ou les compétences ne fait pas partie de votre offre actuelle, vous pouvez décider de créer un nouveau cadre de compétences. La décision de créer de nouveaux cadres de compétences ne devrait pas être prise à la légère, car elle peut nécessiter beaucoup de ressources et prendre beaucoup de temps. Dans certains cas, il vous suffira peut-être de développer les compétences spécifiques que vous souhaitez évaluer plutôt que de développer un tout nouveau cadre de compétences. Dans la mesure du possible, il est utile de coordonner ou de collaborer avec d'autres prestataires d'évaluations pour établir des cadres de compétences convenus qui seront largement acceptés dans le domaine de l'action humanitaire.

Si vous prenez la décision de créer un cadre de compétences, vous devriez mettre en place un processus solide et basé sur des preuves pour vous assurer qu'il soit crédible pour l'action humanitaire. Vous devriez documenter votre processus de création

3 CHS Alliance, 2018. Un guide du cadre de compétences humanitaires de base (Core Humanitarian Competency Framework), disponible à l'adresse suivante : <https://www.chsalliance.org/files/files/CHCF%20Guide%20FINAL%20Nov%202017.pdf>

de tout nouveau cadre de compétences afin de démontrer sa validité. Vous trouverez ci-dessous les étapes générales à suivre pour créer un nouveau cadre de compétences pertinent.

- La recherche, en utilisant les descriptions de poste existantes, le programme de formation et les éléments des cadres de compétences correspondants.
- La conception, répertoriez et décrivez les compétences et les niveaux de chaque couche, le cas échéant, etc.
- La validation, échanger avec les parties prenantes concernées pour vous assurer que tous les éléments de la compétence sont correctement saisis.
- Le test, effectuez un test pilote du cadre de compétences en l'utilisant pendant une période d'essai, puis révisez-le.
- La finalisation, établissez le nouveau cadre de compétences et les procédures nécessaires pour son examen.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Une copie papier ou un accès en ligne à une liste ou à un catalogue des cadres de compétences pertinents existants dans le secteur humanitaire et dans d'autres secteurs.
- Un processus analytique enregistré pour identifier les cadres de compétences pertinents.
- Preuves de recherches sur les cadres de compétences dans le secteur humanitaire et d'autres secteurs.
- Un rôle ayant la responsabilité de la recherche.
- Un processus vérifiable pour déterminer les raisons du choix du cadre.
- Procès-verbaux de réunions de sélection d'un cadre existant.

# 1.3

## Action clé 1.3

### Décider des connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences à évaluer

Utilisez les informations collectées lors de la phase d'analyse pour déterminer les domaines de compétence à évaluer. Vous pouvez concevoir et fournir des services d'évaluation qui évaluent les candidats par rapport à :

- Un cadre de compétences complet.
- Domaines de compétence.
- Compétences.
- Composantes des compétences : connaissances, aptitudes, attitudes.

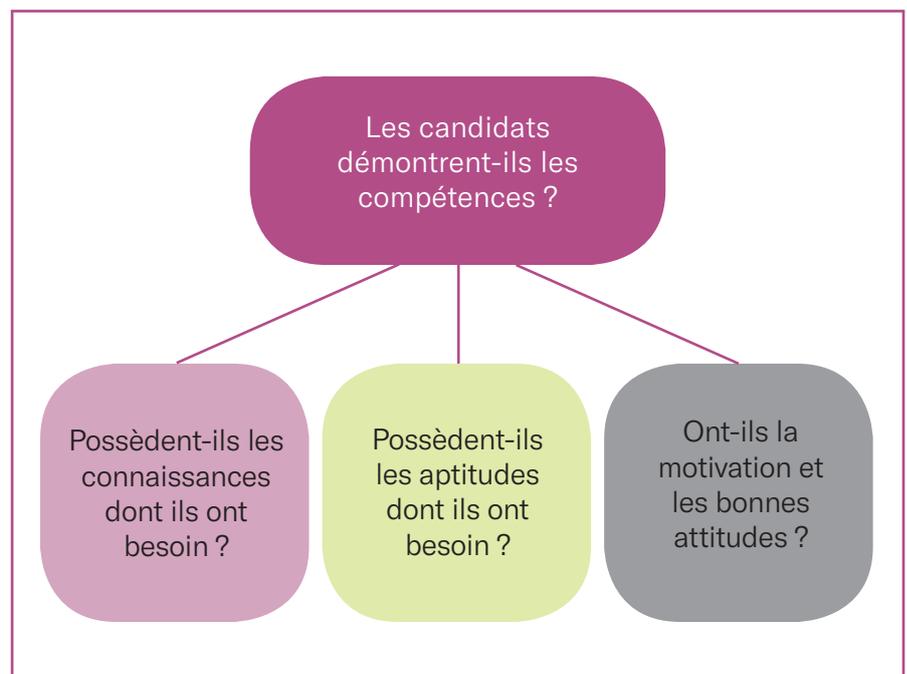


Figure 2 : Les composantes des compétences :

Vous devriez indiquer clairement lesquels de ces éléments vous allez évaluer ; tous les processus d'évaluation exigent des énoncés de compétences faciles à comprendre. Les descriptions et les critères sont utilisés par les évaluateurs pour guider le processus d'évaluation. Ces critères servent de « feuille de route » pour aider les candidats à déterminer dans quelle mesure leurs connaissances, aptitudes et compétences prévues correspondent aux standards prévus. Ils aident à identifier les lacunes, les sources pertinentes et les types de preuves nécessaires à une évaluation réussie.

**Tous les processus  
d'évaluation  
exigent des  
énoncés de  
compétences  
faciles à  
comprendre.**



Vous pouvez utiliser différents facteurs pour décider quels services d'évaluation vous allez fournir, par exemple :

- Votre expertise actuelle ou potentielle et votre capacité d'évaluer une évaluation particulière doivent inclure si vous avez les ressources nécessaires.
- Les services d'évaluation existants auxquels vos candidats cibles ont accès.
- L'importance ou l'urgence pour le secteur.
- Les services d'évaluation les plus pertinents pour vos candidats cibles.
- Que vous ayez une orientation ou un mandat particulier en termes de thématiques, de zones géographiques ou de groupes de candidats.

Si votre candidat cible spécifique est déjà identifié, vous pouvez déterminer les domaines de compétences cibles pour lesquels le candidat souhaite être évalué. Vous pouvez consulter l'expérience du candidat et les cadres pertinents pour l'action humanitaire. Ensuite, vous pouvez identifier les aptitudes, les connaissances, les attitudes et/ou les compétences spécifiques qui doivent être évaluées pour que le candidat puisse atteindre son objectif d'évaluation.

Lorsque des organisations clientes sont impliquées, il peut être utile de rassembler les descriptions de poste des candidats et de s'en servir comme base pour sélectionner les compétences spécifiques. Certaines organisations peuvent avoir des cadres de compétences complets qui peuvent être utilisés, par exemple, l'UNICEF.

Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Listes de connaissances, d'aptitudes, d'attitudes ou de compétences à évaluer.
- Un outil qui cartographie les connaissances, les aptitudes, les attitudes ou les compétences à prendre en compte.
- Enregistrements des entretiens avec les candidats.
- Rôle(s) désigné(s) chargé(s) de préparer des listes de connaissances, d'aptitudes, d'attitudes ou de compétences à évaluer.
- Un processus documenté pour préparer des listes de connaissances, d'aptitudes, d'attitudes et de compétences définies avec les raisons de leurs choix.
- Énoncés de compétences clairs.

## Action clé 1.4

### Analyser les caractéristiques, les préférences d'évaluation et les exigences du ou des candidats cibles

L'autre élément crucial de l'analyse consiste à analyser les préférences et les exigences de vos candidats cibles en matière d'évaluation afin de comprendre comment ils préfèrent être évalués et d'identifier les facteurs qui peuvent affecter leur capacité à accéder à vos services d'évaluation.

Si votre ou vos candidats cibles sont déjà identifiés, vous pouvez baser l'analyse sur leurs besoins individuels. Si vous n'avez pas de candidats cibles spécifiques, par exemple si l'évaluation se fera en libre accès, vous devez considérer un profil de candidat typique ou probable.

Les candidats ciblés devraient être analysés en tenant compte des éléments suivants :

Domaine d'intérêt	Explication et exemple
<b>Contexte culturel</b>	Vous devriez tenir compte des attentes en matière d'évaluation ainsi que des aspects culturels, par exemple, si dans certaines cultures, le déjeuner est à 11 h, il est important de ne pas placer l'évaluation à ce moment-là et s'il est de coutume que différents sexes soient évalués séparément et par une personne du même sexe, ceci doit être également respecté.
<b>Langue</b>	Vous devez tenir compte du niveau de compétence et d'alphabétisation dans la langue d'évaluation. Cela ne devrait jamais être présumé et, idéalement, devrait être demandé directement au candidat, et non à un organe directeur/à des cadres supérieurs qui pourraient ne pas bien comprendre le niveau réel de langage dans le personnel/groupe.
<b>Site</b>	Vous devez déterminer si les candidats sont basés sur le terrain ou dans un siège social, où ils se trouvent géographiquement et dans quelle mesure ils sont capables de voyager. Cela peut également inclure des considérations de sécurité qui varieront en fonction du profil des candidats (voir l'action clé 3.2 pour plus de détails sur la sécurité et la sûreté des candidats).
<b>Rôles et organisations</b>	Vous devriez déterminer si les candidats sont des volontaires, des techniciens ou des responsables et le type d'organisation pour laquelle ils travaillent ;
<b>Accès à la technologie</b>	Vous devez être compréhensif vis-à-vis de l'accès des candidats cibles à la technologie et à une connexion Internet fiable. Par exemple, des sites Web spécifiques peuvent ne pas être accessibles dans certains pays, en raison de restrictions gouvernementales ou du débit de l'Internet.
<b>Besoins spécifiques</b>	Vous devez tenir compte des besoins d'évaluation spécifiques ou de toute exigence matérielle pouvant avoir une incidence sur la capacité du candidat à accéder à l'évaluation. C'est particulièrement le cas pour les candidats avec des difficultés d'appréciations, une déficience physique ou une autre forme de handicap.



**Ceci vous permettra de concevoir et de proposer des services d'évaluations étroitement liés aux besoins et aux circonstances des candidats.**

Ces considérations devraient alimenter l'analyse globale. Ceci vous permettra de concevoir et de proposer des services d'évaluations étroitement liés aux besoins et aux circonstances des candidats.

En fonction du type de services d'évaluation que vous fournissez, vous pouvez effectuer ce type d'analyse à différents moments pour différentes raisons. Par exemple :

- Vous devez effectuer ceci avant de développer un nouveau service d'évaluation. Les informations sur votre (vos) candidat(s) spécifique(s) ou votre profil de candidat probable vous aideront à concevoir un programme répondant à leurs besoins.
- Si vous utilisez une évaluation existante, si cette dernière a été créée par quelqu'un d'autre ou que vous avez déjà utilisée auparavant, vous pouvez effectuer cette analyse pour identifier les moyens dont vous avez besoin pour adapter les documents d'évaluation et planifier avant sa mise en œuvre, ou pour identifier les facteurs à prendre en compte lors de la mise en œuvre de l'évaluation.

Le processus de candidature aidera à clarifier les attentes des candidats/organisations clientes. Vous pouvez utiliser des entretiens plus approfondis avec les candidats et/ou les organisations clientes pour vous mettre d'accord sur les domaines spécifiques à évaluer. Vous pouvez également proposer au candidat un outil qui lui permettra de déterminer comment son expérience et sa formation correspondent aux aptitudes et aux connaissances requises pour obtenir la certification ou le badge qu'il souhaite obtenir. Pour l'évaluation et la cartographie de l'expérience d'un candidat, vous trouverez en annexe des éléments utiles : Exemple de portfolio.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Action clé 2.2 : Décider des modalités d'évaluation adéquates**

Votre analyse des conditions environnementales et les préférences en matière d'évaluation des candidats orienteront spécifiquement vos décisions de modalité afin que vos évaluations soient conçues de manière inclusive et accessible.

Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Documents qui prouvent que l'emplacement des candidats est connu.
- Correspondance par e-mail avec les candidats.
- Modèle d'entrevue et d'évaluation des besoins.
- Les documents qui démontrent la prise en compte des conditions des candidats cibles, par exemple : langue, culture informatique, handicap, dyslexie ou dyspraxie, accès à Internet, conditions de voyage, conditions locales.
- Enregistrements d'autoévaluation des candidats.
- Profils des candidats.
- Enregistrements d'entretiens avec les candidats.

Titre de l'annexe	Actions clés pertinentes
Exemple de formulaire de candidature et d'autoévaluation	1.1
Exemple de portfolio	1.1
Liste de contrôle d'éligibilité	1.1
Éléments clés d'une politique d'évaluation	1.1

# 2

## Standard 2 Conception



## Standard 2

# Conception



**Les évaluations sont conçues et préparées en fonction des besoins identifiés**

### Actions clés

Vous devez :

- 2.1 ✓ définir des critères d'évaluation mesurables que les candidats seront en mesure de démontrer lors de l'évaluation ;
- 2.2 ✓ décider des modalités d'évaluation adéquates ;
- 2.3 ✓ planifier les étapes d'un processus d'évaluation cohérent, inclusif et impartial, y compris les mesures visant à prévenir la malhonnêteté ;
- 2.4 ✓ définir les résultats attendus de chaque étape du processus d'évaluation ; et
- 2.5 ✓ choisir ou créer des outils d'évaluation adéquats pour mesurer avec précision les connaissances, les aptitudes, les attitudes ou les compétences sélectionnées.

Je peux me préparer à l'évaluation de la meilleure façon possible

Je sais exactement à quoi m'attendre avant, pendant et après l'évaluation

Les outils sont conçus en tenant compte de mes besoins spécifiques

Candidat

Candidat

**Les évaluations devraient être conçues avec la participation d'un éventail de parties prenantes afin de garantir la pertinence de l'industrie ou du secteur, et devraient être liées aux systèmes et cadres de certification nationaux, lorsque cela est pertinent et réalisable.**

## **Pourquoi ce standard est-il important ?**

Le processus de conception de l'évaluation devrait prendre en compte les éléments décrits dans l'analyse du standard 1 : l'objectif général de l'évaluation, les cadres d'évaluation des compétences disponibles, les éléments à évaluer et les contraintes environnementales à prendre en compte. Ce processus est crucial pour s'assurer que les évaluations couvrent le bon contenu d'une manière qui appuie le plus efficacement possible les objectifs des candidats. De cette manière, le standard 2 contribue à la réalisation de l'**engagement global** : Les personnes engagées dans l'humanitaire ont une reconnaissance de leurs compétences à travailler efficacement.

La conception de critères d'évaluation transparents et mesurables intégrant l'inclusion et l'accessibilité lors de chaque étape du processus permet de prouver que les prestataires d'évaluation démontrent leur engagement envers les principes d'**impartialité**, d'**inclusivité** et d'**accessibilité**.

## **Orientation générale**

**La conception des évaluations** consiste à déterminer la structure, le contenu et les modalités de prestation les plus adéquats, ainsi que les outils les plus efficaces et les mieux adaptés pour évaluer les connaissances, les aptitudes, les attitudes ou les comportements en relation avec les compétences à évaluer et l'objectif général du projet d'évaluation. Le contenu d'une évaluation devrait être basé sur des cadres de compétences largement acceptés, sur des politiques, des pratiques ou des recherches. La modalité et les outils d'évaluation devraient refléter les meilleures pratiques de l'industrie, dans la mesure du possible.

Il est important qu'une approche centrée sur le candidat soit adoptée dès le départ : l'évaluation devrait aider les candidats à démontrer et à mieux comprendre leur niveau actuel de connaissances, d'aptitudes, d'attitudes et de comportements par rapport aux compétences requises dans les rôles de l'humanitaire.

Les évaluations devraient être conçues avec la participation d'un éventail de parties prenantes afin de garantir la pertinence de l'industrie ou du secteur, et devraient être liées aux systèmes et cadres de certification nationaux, lorsque cela est pertinent et réalisable.

Chaque étape de conception de nouvelles évaluations devrait être testée, examinée, affinée et approuvée avant d'être utilisée dans des évaluations formelles. Les tests peuvent être effectués en testant les outils avec des volontaires et en obtenant les retours d'expérience des candidats volontaires et des évaluateurs. L'examen devrait être effectué par des experts des questions d'action humanitaire qui peuvent fournir des conseils et des suggestions d'améliorations pour votre conception.

Vous devez vous assurer que vos évaluations ne perpétuent pas de stéréotypes inutiles ou de perspectives biaisées et qu'elles sont inclusives. Par exemple, les images, les études de cas et les exemples utilisés dans les évaluations devraient refléter un échantillon représentatif de communautés et inclure en particulier les groupes vulnérables, souvent moins visibles. Les matériels d'évaluation devraient intégrer les points de vue de nombreux contextes culturels et refléter les différences de genre, d'âge et de diversité.



# 2.1

## Action clé 2.1

définir des critères d'évaluation mesurables que les candidats seront en mesure de démontrer grâce à une évaluation

Une fois que vous avez décidé de l'objectif de l'évaluation et des connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences à évaluer, vous devez sélectionner ou définir des **critères d'évaluation** et des descripteurs de niveau. L'idéal est de disposer d'un jury ou d'un petit groupe de professionnels possédant une expertise en évaluation des compétences et/ou du domaine de compétence évalué pour participer à la conception de l'évaluation.

### Scénario : Définition des critères d'évaluation

Un petit prestataire d'évaluations a effectué une analyse et a déterminé la nécessité de fournir une évaluation des compétences pour la gestion de la logistique sur le terrain. Il a travaillé avec des experts en logistique et des évaluateurs pour rédiger les critères d'évaluation.

Le prestataire d'évaluations a ensuite contacté un organisme national composé de professionnels de logisticiens et une université voisine pour leur demander d'examiner et de valider les critères d'évaluation.

Une fois l'examen et la validation terminés, le prestataire d'évaluation a poursuivi la conception de l'évaluation.

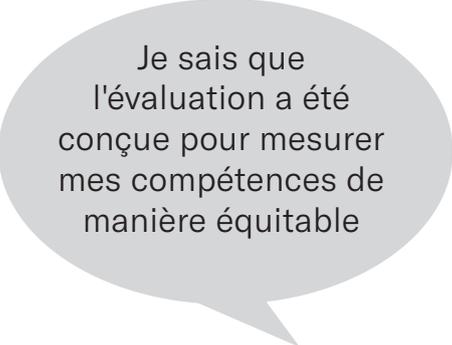
Les critères d'évaluation permettent de s'assurer que le processus d'évaluation répondra aux besoins des organisations candidates et des organisations clientes, ils facilitent la mesure des progrès du candidat et constituent un mécanisme permettant d'assurer la cohérence des évaluations. Les critères d'évaluation contiennent habituellement des domaines de compétences et une description des connaissances, des aptitudes, des attitudes et des comportements que l'on peut attendre d'une personne possédant cette compétence. De nombreux cadres de compétences décrivent également des niveaux de performance faibles, moyens et élevés, souvent décrits par des comportements. Voir deux exemples ci-dessous.

Exemple 1 : Cadre de compétences en nutrition dans les situations d'urgence - Critères pour une compétence

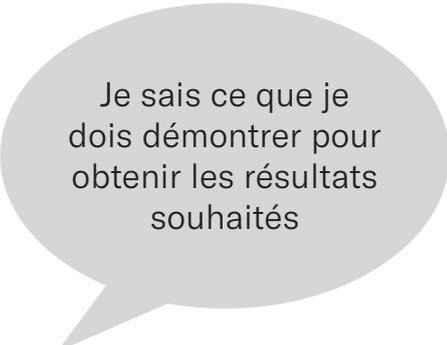
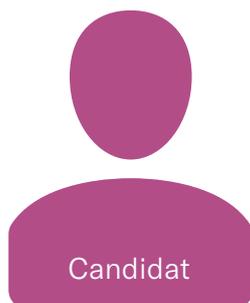
Domaine de compétence	Comportements de niveau 1	Comportements de niveau 2	Comportements de niveau 3
Mesurer la malnutrition : Évaluations rapides	Démontre sa capacité à participer à des évaluations rapides de la situation nutritionnelle	Organise les équipes et assure le respect des directives  Effectue des évaluations rapides conformément aux directives et aux protocoles	Planifie, organise et dirige des évaluations nutritionnelles  Fournit un support technique aux équipes en cas de besoin

Exemple 2 : Cadre de compétences de l'UNICEF - Décider et engager une action

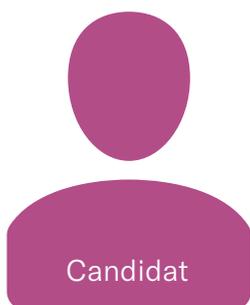
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Décider et initier l'action  Prend la responsabilité des actions, des projets et des personnes ; prend des initiatives et travaille sous sa propre direction, initie et génère des activités et introduit des modifications dans les processus de travail, prend des décisions rapides et claires pouvant inclure des choix difficiles ou des risques considérés.	Prend des décisions simples pour faire avancer son travail.	Identifie les décisions urgentes qui peuvent impliquer des choix difficiles et des risques pour l'équipe ou le service, y donne suite rapidement, sur la base d'informations incomplètes si nécessaire.	Identifie les décisions urgentes qui peuvent impliquer des choix difficiles et des risques considérables pour l'UNICEF dans son ensemble, y donne suite rapidement, sur la base d'informations incomplètes ou contradictoires si nécessaire.
	Accepte la responsabilité de son propre travail et de ses erreurs.	Se tient aux actions de l'équipe ou du département, acceptant publiquement la responsabilité.	Respecte les décisions et les actions de l'UNICEF dans son ensemble, en acceptant et en promouvant la responsabilité de la direction.
	Travail correctement avec une supervision directe minimale.	Exprime sa confiance en ses propres décisions et actions. Prend des initiatives et guide son travail et celui des autres.	Valorise avec confiance ses propres décisions et actions planifiées, encourage activement les autres, à tous les niveaux, à prendre des initiatives au service d'objectifs organisationnels.
	Prend de l'initiative en ce qui concerne son propre travail.	Favorise activement l'esprit d'équipe en ce qui concerne les processus de travail et les objectifs organisationnels.	Favorise activement l'initiative individuelle et collective au sein de l'UNICEF.



Je sais que l'évaluation a été conçue pour mesurer mes compétences de manière équitable



Je sais ce que je dois démontrer pour obtenir les résultats souhaités



Sur la base de critères d'évaluation, vous pouvez identifier les exigences en matière de preuves ou les informations montrant que le candidat possède les connaissances, les aptitudes, les attitudes ou les comportements requis. Les descripteurs de niveaux et de performance peuvent constituer une référence utile.

Ceci contribuera à la cohérence et à la fiabilité des évaluations. Les preuves peuvent être recueillies auprès du candidat avant (par exemple via des portfolios) ou pendant l'évaluation, en observant des comportements ou en collectant des informations à partir de réponses à des questions, par exemple. Seule une preuve de qualité est considérée comme une preuve, c'est-à-dire :

**Valide** - liée à la compétence.

**Suffisante** - démontre une série de résultats.

**Actuelle** - démontre les connaissances, aptitudes, etc. actuelles du candidat.

**Authentique** - démontre que c'est le propre travail du candidat.

**Le système de notation** de l'évaluation devrait également être clairement défini pour garantir une évaluation cohérente et rigoureuse des candidats par rapport aux compétences sélectionnées et aux descripteurs de critères et de niveaux utilisés.

Les candidats peuvent être notés simplement par une distinction dénotant la réussite ou l'échec ou par des niveaux de performances plus descriptifs tels qu'excellent, bon, passable et médiocre.

Vous pouvez utiliser des critères, des descripteurs de niveau et un système de notation pour concevoir une grille de notation à utiliser par l'évaluateur ou le jury. Cette grille devrait contenir des directives ou des exemples à l'intention de l'évaluateur ou du jury sur ce qu'il faut rechercher lors de l'évaluation. Voir les ressources pour un exemple de grille de notation de portfolio.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Standard 1 : Analyse**

La conception de l'évaluation doit être basée sur les résultats de l'analyse.

### > **Action clé 2.4 : Définir les résultats attendus de chaque étape du processus d'évaluation**

La conception du processus d'évaluation devrait être basée sur les critères établis à cette étape.

### > **Action clé 2.5 : Choisir ou créer des outils d'évaluation adéquats pour mesurer avec précision les connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences sélectionnées**

Les outils sélectionnés ou créés lors de la conception de l'évaluation doivent pouvoir mesurer les critères.

### > **Action clé 3.3 : Interpréter les résultats des évaluations de manière uniforme et impartiale en se fondant sur des preuves**

L'établissement de critères d'évaluation clairs contribuera à garantir que les résultats de l'évaluation puissent être interprétés de manière standardisée.

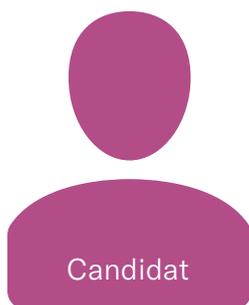


Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Une liste pour chaque candidat ou évaluation standardisée indiquant des critères mesurables.
- Un processus vérifiable pour définir les critères d'évaluation mesurables pour les candidats ou des évaluations standardisées.
- Un enregistrement du ou des cadres de compétences auxquels les critères d'évaluation sont liés.
- Une politique d'évaluation (y compris la politique pour les candidats à distance ou en ligne, le cas échéant).
- Listes des connaissances, aptitudes, attitudes et compétences du cadre qui sera évalué.
- Rôle(s) désigné(s) chargé(s) de définir des critères d'évaluation mesurables pour des évaluations standardisées ou personnalisées.
- Procès-verbaux ou notes de réunions au cours desquelles des critères d'évaluation ont été définis.
- Descriptions de critères d'évaluation mesurables.

# 2.2

Je ne me sens pas lésé par le mode d'évaluation choisi



## Action clé 2.2

### Décider des modalités d'évaluation adéquates

Une modalité d'évaluation est une méthode d'évaluation des compétences des candidats. Chaque modalité a une force, une valeur et un but particuliers, mais aussi certaines limites.

Pour choisir la modalité d'évaluation la plus adéquate, identifiez celle qui convient le mieux pour tester la compétence et également pour répondre aux besoins du/des candidat(s). Celle-ci devrait être orientée par votre analyse des conditions environnementales et des préférences d'évaluation du candidat.

Les modalités retenues devraient être inclusives et prendre en compte les éléments suivants du contexte :

- **Accès à la technologie et familiarité avec la technologie** - À moins que cela ne soit directement lié aux exigences de la compétence, les candidats ne devraient pas avoir à utiliser une technologie qu'ils ne connaissent pas pour mener à bien le processus d'évaluation. Par exemple, les tests écrits peuvent être préférés aux tests en ligne lorsque les candidats ne sont pas familiarisés avec la technologie. De plus, lorsque les candidats n'ont pas un accès fiable à la technologie, les méthodes face à face devraient être privilégiées.
- **Langue** - La modalité choisie devrait permettre aux candidats d'avoir une chance égale de réussir sans exiger un niveau avancé de langue autre que la langue maternelle. Choisissez les modalités qui donneront aux candidats les meilleures chances de réussir, quelles que soient leurs compétences linguistiques.
- **Normes culturelles/sociales** - Soyez sensible aux coutumes culturelles et sociales qui peuvent empêcher les candidats de participer pleinement aux activités d'évaluation. Par exemple, il peut ne pas être approprié dans tous les contextes que les hommes et les femmes participent ensemble à une simulation ou passent un examen dans un espace mixte.
- **Lieu** - Les modalités sélectionnées devraient être accessibles au(x) candidat(s). Des adaptations raisonnables devraient être apportées pour les candidats vivant avec un handicap et qui nécessitent une considération de mobilité.

## Comment ceci s'applique-t-il à moi ?

Un prestataire d'évaluations qui fournit une évaluation en ligne standardisée veut s'assurer que ses modalités d'évaluation sont accessibles à un large éventail de candidats dans le monde. Il décide de procéder à un examen de l'accessibilité de son offre d'évaluation actuelle. Il retient les services d'un expert qui procède à l'examen et identifie une série de problèmes d'accessibilité, dont l'un est le manque d'accès pour les personnes ayant une déficience visuelle.

L'expert en accessibilité liste des recommandations sur des ajustements raisonnables qui rendraient l'évaluation plus accessible. Par exemple, le prestataire d'évaluation devrait permettre aux personnes malvoyantes d'avoir accès à l'évaluation en ligne à l'aide de leur lecteur pour malvoyant, de manière à ne pas être désavantagées par la modalité de test écrit en ligne.

Le prestataire d'évaluation accepte les recommandations d'accessibilité et les met en œuvre. Il annonce ensuite l'amélioration de l'accessibilité de leurs services d'évaluation par le biais de divers réseaux humanitaires.

Ces considérations devraient être intégrées dans la conception globale de l'évaluation. Ceci vous permettra de concevoir et de proposer des services étroitement liés aux besoins et aux circonstances des candidats.

### Le principe RECU

De telles adaptations devront faire en sorte que les candidats puissent accéder (Reach), Entrer, Circuler et Utiliser (RECU) l'environnement d'évaluation, ce qui signifie que tout le monde peut facilement :

- **Accéder** aux bâtiments, espaces publics, communications, transports et autres services qu'ils souhaitent utiliser.
- **Entrer** dans les bâtiments et autres espaces et accéder aux documents écrits et aux messages diffusés.
- **Circuler** à l'intérieur des bâtiments et dans les autres lieux.
- **Utiliser** tous les services fournis ainsi que tous les supports de communication.

Source : Humanitarian inclusion standards for older people and people with disabilities (Standards d'inclusion humanitaire pour les personnes âgées et les personnes présentant un handicap), page 38, publié par le consortium Age and Disability dans le cadre du programme ADCAP, 2018

Pour les évaluations individuelles et personnalisées, les modalités retenues devraient tenir compte de l'expérience antérieure des candidats à l'aide d'un CV, de rapports de gestion des performances, de certifications de formation ou d'autres preuves documentaires.



**Les évaluations devraient tester les compétences telles qu'elles seront appliquées dans un environnement raisonnablement similaire à la réalité.**

Les modalités devraient également tenir compte des qualifications et diplômes universitaires ou techniques antérieurs. Vous devrez potentiellement discuter des modalités disponibles avec le candidat afin que ses préférences puissent être prises en compte. Certaines personnes seront plus à l'aise pour démontrer leurs compétences dans une situation professionnelle et d'autres préféreront peut-être présenter leur portfolio devant un jury.

Les évaluations devraient tester les compétences telles qu'elles sont appliquées dans un environnement raisonnablement similaire à la réalité, par exemple : charge de travail excessive, priorités concurrentes, insécurité et autres, qui sont des situations courantes dans le travail humanitaire. Une personne peut être un excellent planificateur dans une situation normale, mais peut ne pas travailler de la même manière dans un contexte d'informations ou de ressources limitées et nécessitant une mise en œuvre rapide. Ceci devrait être pris en compte lors de la conception de l'évaluation et peut être lié à la modalité de l'évaluation avec des simulations par exemple.

Une combinaison de modalités est souvent utilisée pour effectuer une évaluation globale. Les modalités les plus courantes sont :

- **Autoévaluation** - Un processus mené par le candidat au cours duquel il évalue ses forces et ses faiblesses personnelles et professionnelles en fonction de ses différentes compétences. Ceci permet de sensibiliser le candidat à ses propres compétences, aux limites de son expertise et à la mesure dans laquelle il correspond aux exigences d'un poste ou d'un certificat donné. Il existe deux principaux types d'autoévaluation :
  - ❖ Autodirigée, effectuée par les individus seuls.
  - ❖ Interprétative, partagée avec d'autres (par exemple, en discussion avec un pair ou un conseiller).

Souvent, les autoévaluations sont utilisées en combinaison avec d'autres modalités, parfois, elles se terminent avant qu'un candidat ne demande une évaluation formelle pour déterminer son éligibilité. En règle générale, les résultats d'une autoévaluation sont utiles pour le candidat, ceci permet de les faire réfléchir à leurs compétences.

- **Examen/entretien oral** - Un évaluateur, un jury ou un groupe de professionnels du domaine de la compétence pose des questions au candidat qui répond oralement et les réponses sont évaluées par rapport à des critères préalablement établis. L'entretien peut également avoir lieu à la fin du test de situation professionnelle, afin d'analyser ce dernier et de demander des informations complémentaires. Les entretiens oraux peuvent être structurés ou semi-structurés. Ils sont utiles pour évaluer les connaissances des candidats sur des concepts et la théorie, leurs capacités de résolution de problèmes ainsi que leurs compétences en relations interpersonnelles et en communication. Cette modalité est souvent utilisée conjointement avec d'autres modalités.

- **Examen écrit** - Cette modalité peut être utile pour évaluer les connaissances du candidat, ainsi que ses compétences en résolution de problèmes et en communication. Il peut prendre différentes formes : rédaction, scénario basé sur un problème, questions à choix multiples, réponse courte, etc.
- **Portfolio** - Différents produits (documents, images, vidéo, audio, multimédia ou toute autre forme), rassemblés par la personne examinée, qui prouvent la possession de compétences spécifiques par son expérience personnelle ou professionnelle.  
  
Les expériences professionnelles incluent les activités réelles que le candidat a menées dans un cadre professionnel ou volontaire et la formation ponctuelle ou continue liée à la compétence.  
  
Le portfolio comprendra également des preuves documentaires démontrant que le candidat possède la compétence requise. Ceci peut prendre la forme d'une présentation d'un projet réalisé par le candidat, avec le budget du projet, le système de suivi et d'évaluation et/ou des certificats de séminaires, une formation, une vidéo, etc.
- **Test en situation professionnelle ou évaluation sur le lieu de travail** - Cette modalité est réalisée sur le lieu de travail du candidat et consiste en une série d'activités convenues. Il donne aux candidats la possibilité de démontrer leur compétence lors d'activités réelles. Les candidats doivent être conscients que les tests en situation professionnelle peuvent varier considérablement, avec des étapes et des niveaux de support différents de la part du prestataire. Les candidats ont besoin de toutes ces informations à l'avance pour mieux s'y préparer.
- **Simulation** - Une reproduction de situations professionnelles ressemblant à des scénarios réels dans lesquels le candidat est tenu d'exécuter des tâches et est directement observé et évalué par les évaluateurs. Cette modalité est similaire au test en situation professionnelle, mais elle se caractérise par l'utilisation de scénarios ou d'activités simulés plutôt que par des activités réelles. Elle est fréquemment utilisée à des fins de formations de préparation et d'intervention en cas d'urgence.
- **Évaluation de la performance** - Une évaluation de la performance, effectuée le plus souvent par le superviseur du candidat. Elle a lieu dans la structure d'une organisation et fait souvent partie du développement de carrière des employés.
- **Évaluation à 360°** - Une évaluation de la performance basée sur le retour d'informations de multiples personnes dans la sphère d'influence du candidat (superviseur, supervisés, pairs, autres).



## Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 1.4** : Analyser les caractéristiques, les préférences d'évaluation et les exigences du ou des candidats cibles

En analysant les conditions et les préférences environnementales des candidats, vous pourrez définir la modalité et la conception adéquate pour l'évaluation.

> **Action clé 3.2** : Mettre en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats

Vous devez tenir compte de la sécurité et du bien-être des candidats lorsque vous sélectionnez la modalité d'évaluation.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Une politique d'évaluation (incluant les candidats à distance ou en ligne).
- Des enregistrements d'évaluation de chaque candidat, qui montrent qu'il a été tenu compte de :
  - Leur accès et leur connaissance de l'informatique
  - Les langues qu'ils écrivent ou parlent couramment
  - Leurs normes culturelles/sociales
  - Leur emplacement (renvoi au 1.4).
- Comptes-rendus des réunions tenues pour discuter des modalités d'évaluation.
- Des enregistrements qui prouvent l'adaptation des modalités pour des évaluations standardisées spécifiques ou des candidats.
- Un processus vérifiable qui détermine les modalités d'évaluation adéquates.
- Preuve de la manière dont les ressources nécessaires pour la modalité d'évaluation choisie ont été décidées et obtenues (renvoi au 4.2).
- Des enregistrements de recherches documentaires sur les meilleures pratiques en matière d'évaluations.

# 2.3

## Action clé 2.3

### Planifier les étapes d'un processus d'évaluation cohérent, inclusif et impartial comprenant des mesures visant à prévenir la malhonnêteté

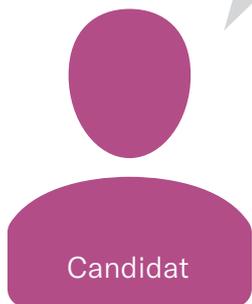
Le **processus d'évaluation** consiste en une série d'étapes que les candidats doivent suivre du début à la fin. Il devrait répondre aux besoins de toutes les parties prenantes et être à la fois efficace et rentable.

Vous pouvez proposer un processus d'évaluation standard ou un processus personnalisé si les circonstances l'exigent et si vous avez les ressources nécessaires. Les processus d'évaluation devraient prendre en compte les besoins et les caractéristiques variés des candidats potentiels en fonction du contexte, tels que les niveaux d'alphabétisation, la langue et le handicap, par exemple.

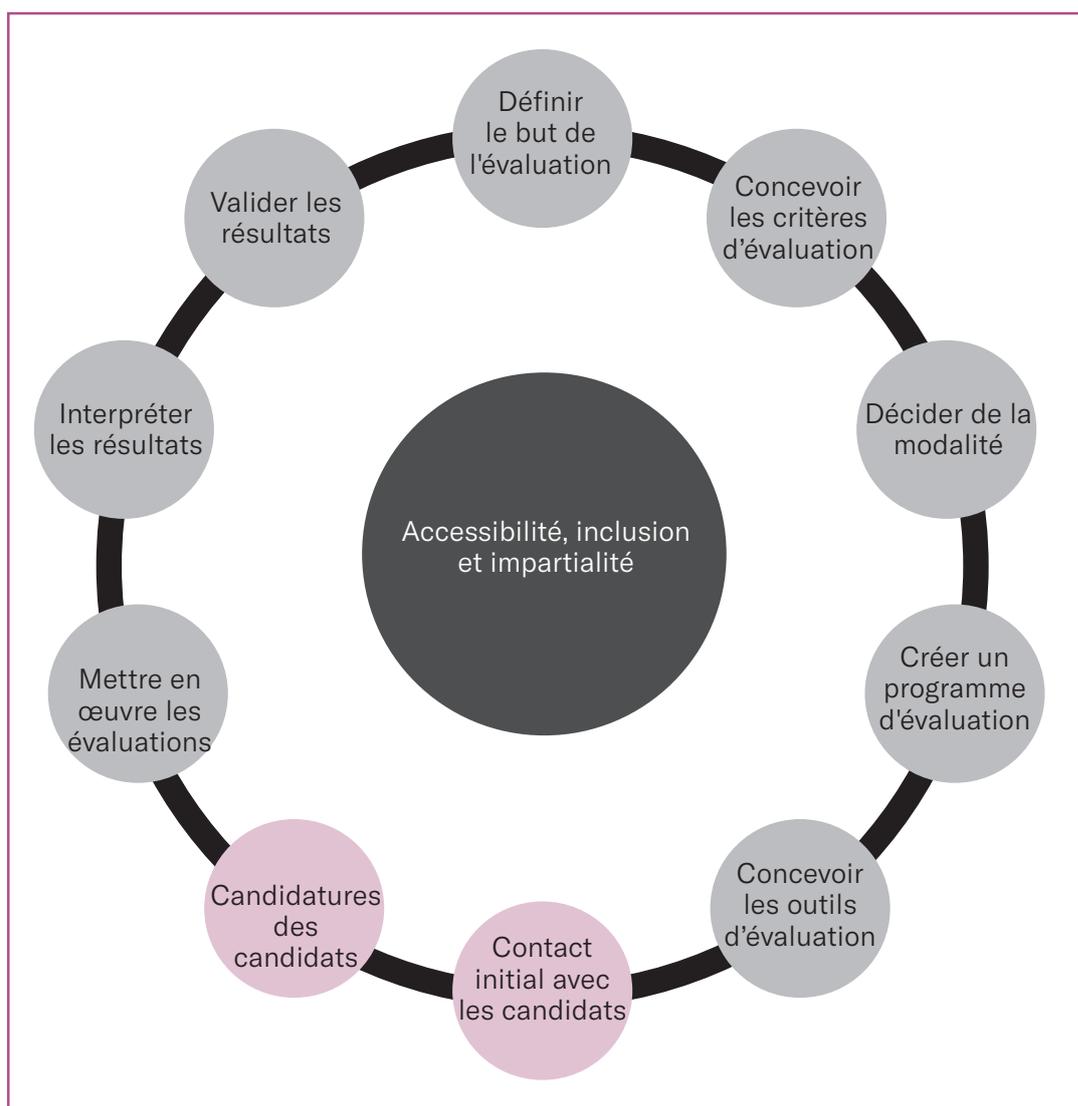
Figure 3 : un processus d'évaluation personnalisé :

Figure 4 : un processus d'évaluation standardisé :

Je sais que toutes les personnes évaluées sont traitées de manière égale et je suis convaincu qu'il n'y aura pas de malhonnêteté lors du processus d'évaluation



Le processus d'évaluation variera en fonction de votre contexte,



mais il devrait toujours inclure les éléments suivants. Ils peuvent se produire dans un ordre différent en fonction de si le processus est destiné à une évaluation standard ou personnalisée :

- **Contact initial** - Les candidats recherchent des informations sur les évaluations et vous fournissent des informations, des conseils et répondent aux questions.
- **Candidature** - Les candidats préparent et soumettent leur candidature conformément aux instructions.
- **Examen de la candidature** - Vous examinez les candidatures et en fonction des critères d'admissibilité, vous pouvez déterminer si elles sont acceptées, examinées ou devraient être présentées de nouveau (par exemple pour des renseignements ou des preuves supplémentaires).
- **Définition de l'objectif/du but de l'évaluation** - Une fois les candidats admis dans le processus d'évaluation, vous déterminez ensemble l'objectif général de l'évaluation (la raison pour laquelle ils passent cette évaluation) et le but de l'évaluation (l'objet spécifique de l'évaluation).

**Vous pouvez proposer un processus d'évaluation standard ou un processus personnalisé si les circonstances l'exigent et si vous avez les ressources nécessaires.**

- **Définition des critères d'évaluation** - Sur la base de la politique d'évaluation, vous déterminez les compétences à évaluer, leur niveau, les critères d'évaluation et les descripteurs. Cette information est communiquée au candidat.
- **Sélection ou conception de la modalité d'évaluation et des outils** - Vous déterminez quels sont les modalités et les outils les plus adéquats pour évaluer les compétences sélectionnées; si nécessaire, des outils d'évaluation nouveaux/adaptés peuvent être conçus.
- **Programme d'évaluation** - Vous produisez un programme d'évaluation sur la base de votre politique d'évaluation et de vos processus standard. Pour les évaluations personnalisées, ce plan doit être adapté aux besoins et aux caractéristiques du candidat. Le programme d'évaluation est partagé avec le(s) candidat(s).
- **Préparation de l'évaluation** - Vous, avec le candidat, préparez l'évaluation. Cette étape variera en fonction du plan d'évaluation, par exemple, il peut inclure la préparation d'un portfolio par le candidat et le recueil de preuves concernant ses aptitudes. Vous devez effectuer toute la préparation pratique et administrative nécessaire à la réalisation de l'évaluation et à l'interprétation de ses résultats. Lorsqu'il y a des évaluateurs, ils doivent également être préparés : ils doivent se familiariser avec les compétences qui seront évaluées, par exemple, passer en revue les critères d'évaluation, les descripteurs de performance et les outils d'évaluation.
- **Mise en œuvre de l'évaluation** - l'évaluation peut avoir lieu en une seule phase ou en plusieurs étapes progressives. Ceci se déroulera au cas par cas.
- **Interprétation des résultats** - Si l'évaluation est faite en face à face, le ou les évaluateurs analysent les résultats des exercices ou des tâches de l'évaluation pendant et après l'évaluation. Ils évaluent et notent les réalisations sur la base des critères d'évaluation préalablement établis. Si l'évaluation est réalisée via une plateforme automatisée, les résultats sont calculés automatiquement à la fin de chaque tâche ou une fois l'évaluation terminée en fonction des critères établis.
- **Validation** - Comparez les résultats de l'évaluation avec les standards acceptés nécessaires pour confirmer que le candidat a atteint le niveau de compétence requis. Si le candidat n'a pas atteint les résultats souhaités, l'évaluation peut être validée partiellement ou non validée.



- **Rapport d'évaluation** - Vous rédigez le rapport d'évaluation en donnant des indications sur les résultats du candidat dans chacune des compétences et composantes évaluées, en incluant des recommandations pour le développement de ses compétences, le cas échéant.
- **Communication des résultats de l'évaluation** - vous communiquez les résultats de l'évaluation (et, le cas échéant, la certification) au candidat. Vous devriez également communiquer vos procédures d'appel au cas où le candidat ne serait pas satisfait du processus d'évaluation et des résultats.
- **Titres de compétences facultatifs** - Si vous êtes accrédité, vous pouvez délivrer un titre de compétences officiel, tel qu'un diplôme ou un certificat. Alternativement, des certificats ou certifications moins formels peuvent également être attribués. Les identifiants papier, peuvent être complétés ou même remplacés par des identifiants numériques si vous utilisez la plateforme HPass Open Badge. Vous trouverez plus d'informations sur HPass Open Badges sur [hpass.org](http://hpass.org).
- **Enregistrement** - vous devez documenter et enregistrer toutes les étapes de l'évaluation et ses résultats. Vous devez également conserver les enregistrements conformément à vos politiques et à la législation nationale, le cas échéant.

Si une procédure d'appel est initiée, vous devrez peut-être répéter certaines étapes du processus, comme défini dans les procédures d'appel.

Vous devriez avoir un protocole clair qui peut être activé si un traitement considéré injuste est détecté. Il est recommandé que ce protocole puisse être activé par différentes personnes : le candidat, un observateur impartial, l'un des membres du jury ou l'organisation cliente.

Lors de la conception du processus d'évaluation, les considérations importantes sont les suivantes :

**Cohérence** - Vous devriez vous assurer que vos processus d'évaluation mesurent systématiquement les candidats par rapport aux standards acceptés, en respectant les règles et procédures définies, par exemple, en utilisant un système de notation avec des descripteurs de niveau. Les exercices de standardisation aident à assurer la cohérence des évaluations.

**Inclusivité et accessibilité** - Des mesures raisonnables devraient être prises pour que les services d'évaluation soient disponibles et accessibles à un large éventail de praticiens de l'humanitaire. Les critères d'évaluation devraient garantir que le processus d'évaluation n'exclut pas les personnes sans éducation formelle, sauf s'il s'agit d'une exigence spécifique de la compétence (diplôme de médecine), les personnes présentant un handicap ou d'autres personnes.

**Impartialité** - La conception du processus d'évaluation devrait garantir qu'aucun groupe social, religieux ou ethnique en particulier n'est favorisé. De plus, tous les sexes devraient avoir un accès égal aux évaluations et vous devez faire participer les candidats de façon proactive afin de connaître les circonstances particulières qui peuvent avoir une incidence sur leur participation à l'évaluation (p. ex., incapacité physique, normes culturelles, etc.). Les processus d'évaluation devraient être conçus indépendamment de la manière dont le candidat a acquis la compétence.

Pour que l'évaluation soit cohérente et impartiale et que tous les candidats aient des chances égales de réussir, vous devez mettre en place des mesures raisonnables pour empêcher la malhonnêteté ou la fraude lors du processus d'évaluation. Celles-ci peuvent inclure la mise en place de systèmes de vérification de l'identité des candidats ou la mise en place d'un système permettant de s'assurer que le travail est achevé conformément aux directives convenues. Par exemple, s'il existe une évaluation à livre fermé, vous aurez besoin d'un mécanisme en place pour garantir que les candidats n'ont pas accès à leurs documents au cours de l'évaluation.



Une liste de contrôle permettant de vérifier le processus d'évaluation est disponible dans l'annexe : Liste de contrôle pour vérifier la validité du processus d'évaluation.

### Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 3.1 : Mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées**

Une planification minutieuse et complète vous permettra de mener l'action clé 3.1 avec succès.

> **Action clé 3.3 : Interpréter les résultats des évaluations de manière uniforme et impartiale en se fondant sur des preuves**

Au cours de la phase de conception, il est essentiel d'examiner la manière dont les résultats de l'évaluation seront interprétés afin de s'assurer que les décisions sont standardisées, impartiales et basées sur des preuves.

> **Action clé 7.2 : Utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour obtenir des retours honnêtes**

Les retours d'expérience des candidats peuvent confirmer ou non si l'évaluation est impartiale. Voir 7.2 pour plus d'informations sur l'utilisation des retours d'expérience pour vérifier la qualité de vos évaluations.

> **Action clé 7.3 : Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes**

Vous devriez avoir mis en place des mécanismes pour enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes. Si les candidats ou d'autres parties prenantes constatent un manque d'impartialité dans une évaluation ou de la malhonnêteté de la part d'un candidat, ils peuvent vous en informer par le biais de mécanismes de réclamations ou de plaintes. Voir l'action 7.3 pour plus de détails sur la manière de traiter efficacement les problèmes ou les plaintes.

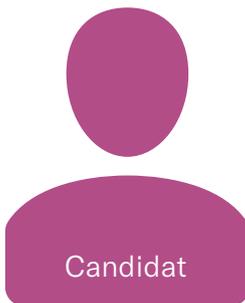


Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Les rôles et les responsabilités pour la planification du processus d'évaluation sont attribués et définis.
- Organigramme des processus.
- Une politique de plagiat communiquée et mise à jour.
- Une copie papier ou électronique d'un programme d'évaluation qui est communiquée et utilisée.
- Conception d'évaluations montrant les mesures prises pour prévenir de la malhonnêteté.
- Enregistrement des communications avec les candidats qui les informent de ce que la malhonnêteté signifie lors d'une évaluation.
- Enregistrements prouvant que les processus d'examen postévaluation permettant d'assurer une cohérence et qu'il n'y a pas eu de malhonnêteté.
- Un profil de la cohorte de candidats pour faire preuve de cohérence, d'inclusivité et d'impartialité.
- Un processus et une boîte à outils permettant d'assurer une évaluation cohérente, inclusive et impartiale peuvent inclure :
  - ↔ Une rubrique de notation.
  - ↔ Observation croisée.
  - ↔ Exercices de standardisation.
- Un système de codage numérique pour anonymiser l'identité et les informations démographiques des candidats.
- Retour d'information des candidats (questionnaires, enquêtes, entrevues).
- Comptes-rendus de réunions de standardisation avec le personnel.
- Un système de contrôle pour gérer l'évaluation.

# 2.4

Je connais l'éventail des résultats que je pourrais obtenir de mon évaluation et je sais quand je peux m'attendre à obtenir les résultats



## Action clé 2.4

### Définir les résultats attendus de chaque étape du processus d'évaluation

Chaque étape du processus d'évaluation doit être conçue à l'avance pour déterminer :

- Les documents requis pour chaque étape de l'évaluation. Ceux-ci peuvent inclure des modèles, des formulaires, des listes, des instructions ou des directives, par exemple.
- Les décisions à prendre pour chaque étape; y compris la personne qui prend la décision.
- Résultats de chaque étape.
- Étapes suivantes.

Pour chaque étape, le ou les évaluateurs et le candidat devraient bien comprendre les résultats attendus et leur incidence sur l'impact global des résultats. Les résultats attendus devraient être clairement documentés et ces informations devraient être partagées avec les candidats avant l'évaluation.

Le tableau ci-dessous donne des indications pour chacune des étapes du processus d'évaluation décrites dans l'action clé 2.3, des documents, des décisions, des résultats et des étapes suivantes. Il se peut que vous ayez besoin d'adapter ces instructions.



Étape	Résultats attendus
<b>Contact</b>	<p><b>Documents de contact :</b> n/a. Les informations peuvent être demandées et fournies selon différentes modalités, notamment des entrevues, des sites Web et d'autres formes ou canaux de communication.</p> <p><b>Décisions : Les candidats</b> décident de poser ou non leur candidature pour une évaluation auprès du prestataire d'évaluation.</p> <p><b>Résultats :</b> Le candidat comprend les services proposés par le prestataire d'évaluation et peut prendre une décision claire concernant sa demande d'évaluation.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Si le candidat décide de postuler, il soumet sa candidature.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Le candidat peut choisir de soumettre sa candidature pour évaluation.</p>
<b>Candidature</b>	<p><b>Documents :</b> Document de candidature, liste des critères d'éligibilité, instructions pour les candidatures.</p> <p><b>Décisions :</b> n/a</p> <p><b>Résultats :</b> Le candidat soumet sa candidature pour une évaluation au prestataire d'évaluation.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Examen de la candidature.</p>



<b>Examen de la candidature</b>	<p><b>Documents :</b> Décision éclairée sur la candidature, communication formelle de la décision au candidat avec instructions pour les étapes ultérieures, le cas échéant.</p> <p><b>Décisions :</b> Acceptation (totale ou partielle) ou rejet de la candidature.</p> <p><b>Résultats :</b> Acceptation (totale ou partielle) ou rejet de la candidature.</p> <p><b>Prochaines étapes :</b> Si la candidature est acceptée, le processus d'évaluation commence, si elle est partiellement acceptée, le candidat est invité à soumettre une seconde candidature plus complète. Si elle est rejetée, le processus se termine.</p>
<b>But de l'évaluation</b>	<p><b>Documents :</b> (suggéré) Accord d'évaluation.</p> <p><b>Décisions :</b> Selon les cas, le prestataire d'évaluation et le candidat s'entendent sur le but de l'évaluation, par exemple, mesurer l'atteinte d'un certain niveau dans une compétence ou un groupe de compétences déterminé.</p> <p><b>Résultats :</b> Objectif d'évaluation convenu entre le candidat et le prestataire d'évaluation.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Elaboration de critères d'évaluation.</p>
<b>Documents des critères</b>	<p><b>d'évaluation :</b> Politique d'évaluation, cadre(s) de compétences, descripteurs de niveau définissant les comportements attendus pour chaque niveau de compétence.</p> <p><b>Décisions :</b> Quel cadre de compétences utiliser.</p> <p><b>Résultats :</b> Les critères d'évaluation, les niveaux de performance et les descripteurs sont définis et enregistrés.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Elaboration du format et des outils d'évaluation.</p>
<b>Format d'évaluation et outils</b>	<p><b>Documents :</b> directives d'évaluation, le cas échéant; autres documents d'évaluation tels que : manuels et directives; outils d'évaluation, modèles et formats, matériel lié à l'évaluation, y compris questions, activités, procédures, instructions. Une liste des modalités et des outils d'évaluation à utiliser.</p> <p><b>Décisions :</b> Quels modalités et outils d'évaluation seront utilisés ?</p> <p><b>Résultats :</b> Les modalités et les outils d'évaluation les plus adéquats sont identifiés pour évaluer les compétences du candidat, des outils sont adaptés ou créés si nécessaire.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Production du programme d'évaluation.</p>
<b>Programme d'évaluation</b>	<p><b>Documents :</b> Programmes d'évaluation.</p> <p><b>Décisions :</b> n/a</p> <p><b>Résultats :</b> Un programme d'évaluation clair est produit et communiqué au candidat, décrivant toutes les étapes du processus et les actions requises.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Préparation.</p>

<b>Préparation des documents</b>	<p><b>D'évaluation :</b> Elle varie selon les cas. Par exemple, le candidat devra peut-être rassembler des preuves de sa formation, de son expérience et de ses aptitudes précédentes, ou devra peut-être produire un portfolio ou un essai pour examen. Le prestataire d'évaluation et en particulier les évaluateurs peuvent être amenés à élaborer des exercices ou des questions spécifiques. Cette phase implique également des dispositions logistiques pour les évaluations.</p> <p><b>Décisions :</b> Elles varient selon les cas.</p> <p><b>Résultats :</b> Le candidat et le prestataire d'évaluation réalisent toutes les activités et tâches nécessaires à la préparation de l'évaluation.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Mise en œuvre de l'évaluation en une ou plusieurs phases.</p>
<b>Mise en œuvre</b>	<p><b>Documents :</b> Outils d'évaluation appliqués (réponses des candidats), enregistrement de l'évaluation et notes de l'évaluateur, vidéos, enregistrements, listes de contrôle remplies, etc.</p> <p><b>Décisions :</b> Observation, analyse, interprétation et enregistrement des résultats par le ou les évaluateurs pendant l'événement (en fonction du type d'outil d'évaluation utilisé).</p> <p><b>Résultats :</b> Une évaluation claire, standardisée et impartiale est réalisée.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Interprétation des résultats postévaluation.</p>
<b>Interprétation des résultats</b>	<p><b>Documents :</b> Analyse par les évaluateurs des résultats de chaque outil ou exercice d'évaluation, interprétation des résultats de l'évaluation globale des résultats du candidat.</p> <p><b>Décisions :</b> Sur la base de la politique d'évaluation et des critères d'évaluation (voir ci-dessus), le ou les évaluateurs évaluent si le candidat a atteint le niveau de performance attendu par rapport à chaque compétence.</p> <p><b>Résultats :</b> Les évaluateurs interprètent les résultats de l'évaluation de manière éthique, standardisée, impartiale et fondée sur des preuves.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Validation de la compétence.</p>
<b>Validation</b>	<p><b>Documents de validation :</b> Cadre(s) de compétences, descripteurs de performance.</p> <p><b>Décisions :</b> Si les résultats du candidat correspondent aux descripteurs/standards de performance acceptés, sa compétence est validée.</p> <p><b>Résultats :</b> Les résultats des candidats sont comparés aux critères d'évaluation pour déterminer leur réalisation (ou le niveau de réalisation, le cas échéant).</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Production du rapport d'évaluation.</p>

<b>Rapport d'évaluation</b>	<p><b>Documents :</b> Rapport d'évaluation.</p> <p><b>Décisions :</b> n/a</p> <p><b>Résultats :</b> Un rapport d'évaluation écrit est créé pour décrire les réalisations du candidat et les résultats de l'évaluation. Si des domaines d'amélioration sont identifiés, en raison d'une validation partielle ou inexistante d'une compétence, le rapport d'évaluation devrait indiquer au candidat comment développer davantage cette compétence.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Communication des résultats de l'évaluation au candidat, et à l'organisation cliente si elle en a fait la demande. Si le PE est accrédité, certification.</p>
<b>Communication des résultats</b>	<p><b>Documents :</b> Rapport d'évaluation.</p> <p><b>Décisions :</b> n/a</p> <p><b>Résultats :</b> Le candidat est informé des résultats de son évaluation.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Enregistrement.</p>
<b>(Facultatif) Certification</b>	<p><b>Documents :</b> Ils varient en fonction de la certification. Il peut s'agir d'un diplôme, d'un certificat, d'un badge, etc.</p> <p><b>Décisions :</b> Si le candidat a atteint le niveau de performance requis, il est certifié.</p> <p><b>Résultats :</b> Le candidat est certifié sur les compétences évaluées.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Enregistrement.</p>
<b>Enregistrement</b>	<p><b>Documents :</b> Base de données sécurisée.</p> <p><b>Décisions :</b> n/a</p> <p><b>Résultats :</b> La participation et les résultats du candidat à l'évaluation sont enregistrés et documentés et les parties concernées peuvent y accéder.</p> <p><b>Étapes suivantes :</b> Les résultats de l'évaluation sont conservés au cas où le candidat les demande à nouveau plus tard.</p>



### Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 5.3** : S'assurer que les informations sur les services d'évaluation sont pertinentes, exactes et disponibles au besoin

Il est essentiel que des informations claires sur les résultats attendus de chaque étape du processus d'évaluation soient mises à la disposition des candidats.

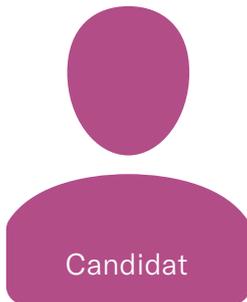


Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Un plan d'évaluation qui comprend les résultats attendus énumérés pour chaque étape.
- Enregistrement des communications avec les candidats pour prouver qu'ils étaient au courant des résultats attendus de l'évaluation.
- Un processus vérifiable qui définit les résultats de chaque étape de l'évaluation, par exemple, les liens avec les cadres de compétences et de recherche pertinents.
- Rôle(s) désigné(s) ayant la responsabilité de décider des résultats.

# 2.5

Je sais que les outils utilisés pour évaluer mes compétences ont été soigneusement sélectionnés pour mesurer avec précision mes performances



## Action clé 2.5

Choisir ou créer des outils d'évaluation adéquats pour mesurer avec précision les connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences sélectionnées

Pour réaliser cette action clé, vous devriez sélectionner ou développer des outils permettant de mesurer directement la satisfaction des critères d'évaluation des candidats. Les outils devraient permettre de mesurer efficacement les connaissances, aptitudes, attitudes ou comportements des candidats.

Un **outil d'évaluation** contient à la fois l'instrument et les procédures de recueil et d'interprétation des données :

- L'instrument est composé de questions, activités ou ressources nécessaires à l'évaluation.
- Les procédures incluent les informations destinées à l'évaluateur concernant la manière de mener et d'enregistrer l'évaluation, ainsi que des instructions pour le candidat sur la réalisation de l'évaluation.

Certains outils d'évaluation sont mieux adaptés à une modalité spécifique. Une simulation est une modalité d'évaluation par exemple, et l'outil d'évaluation correspondant peut-être une « simulation d'urgence sur ordinateur des inondations au Bangladesh », conçue pour évaluer les compétences des candidats en matière de coordination. Voir le tableau ci-dessous pour plus d'exemples d'outils d'évaluation relatifs à différentes modalités d'évaluation :

Modalités	Exemples d'outils d'évaluation
<b>Autoévaluation</b>	Une liste d'autoévaluation permettant aux candidats d'identifier leur propre niveau de compétence dans les 6 domaines du cadre de compétences de leur organisation en matière de gestion de programmes.
<b>Examen oral/entretien</b>	Instructions pour le jury et les supports d'entretien, y compris les questions de l'entretien et les feuilles de notes.
<b>Examen écrit</b>	Épreuves d'examen avec questions et réponses à choix multiples à fournir aux candidats. Instructions pour le surveillant et feuille de notation pour l'évaluateur.
<b>Portfolio</b>	Un document d'instructions pour les candidats décrivant les exigences du portfolio, y compris une liste des éléments clés à inclure.  Les instructions destinées aux évaluateurs sur la manière d'examiner le portfolio, y compris une liste d'éligibilité (voir l'annexe « liste de contrôle d'éligibilité du Standard 1 : conception »).

**Les outils devraient permettre de mesurer efficacement les connaissances, aptitudes, attitudes ou comportements des candidats.**

Pour sélectionner les outils d'évaluation les plus adéquats, vous devriez prendre en compte tous les éléments suivants :

- Quelle compétence sera évaluée ;
- Quel(s) aspect(s) de la compétence : connaissances, aptitudes, attitudes ou comportements ;
- À quel niveau de performance ;
- Le type de données/preuves à recueillir ;
- Le contexte ;
- Les caractéristiques du candidat.

Des outils d'évaluation bien conçus devraient fournir la preuve de la compétence du candidat, cette preuve doit être :

- **Valide** - il existe un lien clair entre les exigences de la compétence et les éléments de preuve sur lesquels se fonde le jugement d'évaluation.
- **Suffisante** - les critères de performance et le guide des preuves sont pris en compte. La compétence est démontrée sur une période de temps. Toutes les dimensions de la compétence sont abordées. La compétence est démontrée dans différents contextes.
- **Actuelle** - les preuves démontrent les connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences actuelles du candidat.
- **Authentique** - il est possible de vérifier que les preuves sont le fruit du travail du candidat.

Le cadre de compétences devrait servir de base au choix ou à la conception des outils. Des outils peuvent également être développés en utilisant les ressources existantes. Par exemple, un entretien axé sur les compétences peut être élaboré à l'aide de la banque de questions incluse dans le Guide de la FCSC. Pour plus de détails, voir l'annexe : Créer de nouveaux outils d'évaluation.

**Des résultats  
d'évaluation  
reconnus par  
un grand nombre  
d'employeurs  
seront beaucoup  
plus bénéfiques  
pour les candidats.**

**Scénario : Utiliser un cadre de compétences pour concevoir un outil d'évaluation.**

Un prestataire d'évaluations a identifié le cadre de compétences CaLP comme le cadre de compétences le plus pertinent pour l'évaluation des compétences en CTP.

Celui-ci veut fournir aux candidats potentiels un outil d'autoévaluation afin qu'ils puissent réfléchir sur leurs propres capacités par rapport aux compétences nécessaires dans le cadre du processus de candidature pour l'évaluation.

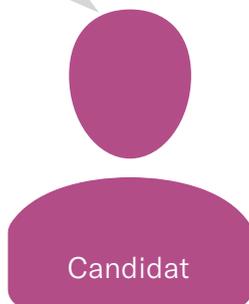
Ils utilisent le cadre de compétences pour concevoir un outil d'autoévaluation qui liste les compétences essentielles du cadre avec des questions spécifiques liées aux comportements dans le cadre et un système de notation. De cette manière, les candidats peuvent évaluer leur réussite potentielle s'ils passent l'évaluation.

Des outils et procédures d'évaluation standardisés peuvent désavantager ou exclure certains candidats ayant des besoins ou des handicaps spécifiques. Vous devriez donc procéder à des ajustements raisonnables pour que les candidats puissent effectuer leurs évaluations de manière à ne pas nuire injustement à leur résultats.

Lorsque vous sélectionnez ou développez des outils et procédures d'évaluation standardisés, vous devriez indiquer comment les appliquer aux personnes ayant des besoins spécifiques et qui pourraient être désavantagées. Par exemple, il peut être difficile pour un candidat dyslexique de passer un test écrit dans les délais habituels. Dans ce cas, vous pourriez proposer un ajustement standard en octroyant 30 % de temps en plus pour les candidats dyslexiques. Vous devriez informer les candidats des ajustements qui peuvent être faits pour leur permettre de réaliser l'évaluation dans de bonnes conditions et confirmer les ajustements avec le candidat avant l'évaluation. Voir l'annexe : Caractéristiques d'un outil d'évaluation, pour plus d'informations.

Dans la mesure du possible, vous devriez utiliser des outils d'évaluation largement acceptés par les agences humanitaires. Des résultats d'évaluation reconnus par un grand nombre d'employeurs seront beaucoup plus bénéfiques pour les candidats. Il sera également plus bénéfique pour les candidats si vous vous alignez sur les méthodes d'évaluation acceptées dans leur pays, leur région ou leur contexte.

J'ai fait l'objet d'une évaluation vis-à-vis d'un cadre de compétences internationalement reconnu et j'ai démontré que je pouvais gérer efficacement la sécurité dans des contextes humanitaires, ceci m'a permis d'obtenir un poste auprès d'une ONG au Soudan trois mois plus tard



### Conseils particuliers : Programme d'évaluation.

Le **programme d'évaluation** est un document qui comprend les étapes à suivre par le(s) candidat(s), les compétences à évaluer, la date de l'évaluation, le déroulement de l'évaluation, les méthodes d'évaluation et une vue d'ensemble des instructions destinées au(x) candidat(s). Il devrait être communiqué à toutes les parties prenantes impliquées.

Le programme d'évaluation devrait inclure :

- Les compétences à évaluer et les critères d'évaluation.
- Une brève description de la manière dont l'évaluation sera réalisée.
- Des instructions claires à l'intention des candidats pour toute tâche requise avant, pendant et après l'évaluation.
- Une durée globale estimée pour le processus d'évaluation et un calendrier des activités. Le calendrier devrait indiquer clairement à l'organisation candidate/cliente toutes les dates limites, ainsi que les dates et lieux des événements d'évaluation.
- Les modalités de l'évaluation comprennent :
  - Une description de chaque modalité d'évaluation et des outils respectifs, ainsi que leur lien avec les critères d'évaluation.
  - Temps estimé nécessaire pour compléter chaque étape. Par exemple : Portfolio 25 heures ; exercice en situation professionnelle 8 heures ; entretien avec le jury 1 heure.
  - Pondération de chaque composant. Par exemple : Portfolio 25 % ; exercice en situation professionnelle 25 % ; entretien avec le jury 50 %.

Rôles et responsabilités du(des) candidat(s), des organisations clientes et du prestataire d'évaluation pour la durée du processus d'évaluation.

Voir l'annexe : Modèle de programme d'évaluation, pour avoir un exemple de modèle.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

- > **Action clé 1.3 :** décider quelles connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences doivent être évaluées

Le travail accompli pour réaliser cette action clé est basé sur les décisions prises à l'action 1.3.

- > **Action clé 3.2 :** Mettre en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats

Les mesures visant à atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté incluent la prise en compte des effets négatifs potentiels des outils conçus, sélectionnés ou ajustés si des effets négatifs sont probables.



© John Phillips



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Des enregistrements documentés indiquant comment les outils d'évaluation ont été sélectionnés ou créés pour chaque étape du processus d'évaluation.
- Des documents prouvant que les outils et les ressources d'évaluation sont mis en correspondance avec les objectifs de l'évaluation.
- Le programme d'évaluation.
- Démontrer qu'il existe un processus qui crée de nouveaux outils d'évaluation lorsque des lacunes ont été constatées.
- Rôles désignés ayant pouvoir de créer et d'approuver de nouveaux outils d'évaluation.
- Enregistrements issus d'un processus officiel d'approbation des nouveaux outils d'évaluation.
- Valider les documents complétés et autorisés.
- Démontrer l'existence d'un processus qui vérifie et sélectionne les outils d'évaluation adéquats existants.
- Des outils d'évaluation comportant des procédures et des instructions claires.
- Preuve de la contextualisation des outils d'évaluation.

Titre de l'annexe	Actions clés pertinentes
Liste de contrôle pour vérifier la validité du processus d'évaluation	2.3
Modèle de programme d'évaluation	2.5
Caractéristiques d'un outil d'évaluation	2.5
Créer de nouveaux outils d'évaluation	2.5

# 3

## Standard 3 Mise en œuvre



# Standard 3

## Mise en œuvre



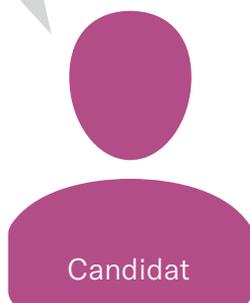
Les évaluations sont mises en œuvre de manière efficace et précise

### Actions clés

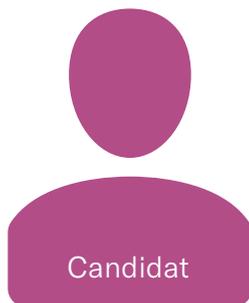
Vous devez :

- 3.1 ✓ mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées ;
- 3.2 ✓ avoir mis en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats ;
- 3.3 ✓ interpréter les résultats des évaluations de manière uniforme et impartiale, sur la base de preuves ; et
- 3.4 ✓ partager les résultats de l'évaluation.

Je me sens traité équitablement par tout le personnel lors de mon évaluation



L'évaluation me permet de démontrer mes compétences



## Pourquoi ce standard est-il important ?

Une exécution efficace des évaluations est essentielle pour que les candidats et les organisations clientes atteignent leurs objectifs. Cette étape du processus d'évaluation revêt une importance particulière pour les candidats. Ici, le prestataire a la possibilité de démontrer les processus de haute qualité utilisés lors des étapes d'analyse et de conception.

Pour mettre en œuvre des évaluations efficaces, vous devez vous assurer que les évaluations sont mises en œuvre de manière planifiée, dans le respect des paramètres convenus, tout en vous adaptant de manière raisonnable et appropriée aux candidats.

Si vous veillez à ce que les évaluations soient réalisées de manière efficace et rigoureuse, vous contribuerez à l'**engagement général** : les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont reconnues pour leurs compétences et leur capacité à travailler efficacement.

Mener les évaluations de manière planifiée et analyser les résultats de manière cohérente, tout en prenant activement des mesures pour garantir que l'environnement dans lequel les évaluations sont effectuées est sans danger pour tous les candidats. Démontrer un engagement envers les **principes d'impartialité, d'inclusivité et d'accessibilité**.

### Étude de cas

Environnement sécurisé - Bioforce

Une fois éligibles, les candidats bénéficient d'un accompagnement sous la forme d'un Skype collectif de 3 heures gratuites.

Des sessions privées peuvent également être organisées si le candidat en a besoin.

BIOFORCE a créé et entretient une équipe d'« accompagnateurs » (tuteurs) au sein de l'organisation ou identifie des coaches externes.

BIOFORCE propose une formation et une assistance continue à ces tuteurs avec des sessions de recyclage afin de mener des APA (analyses postactions) pour orienter les pratiques futures.

Ce sont les services des ressources humaines qui recrutent et sélectionnent les « accompagnateurs ».

## Conseils généraux

Les évaluations devraient être mises en œuvre conformément à la planification et au calendrier convenu, conformément au contenu convenu, tout en veillant à ce que le parcours du candidat soit correctement soutenu afin qu'il soit en mesure de donner le meilleur de lui-même pendant l'évaluation.

**Un code de conduite expliquant comment mener des évaluations et interpréter les résultats est nécessaire pour garantir des évaluations efficaces et rigoureuses.**

Pour les évaluations qui sont effectuées en face à face ou à distance, le rôle du ou des évaluateurs est crucial. Les évaluateurs doivent posséder un large éventail de compétences, d'aptitudes et d'expériences, notamment :

- Techniques d'entretien et d'évaluation
- Capacité à suivre un processus standardisé et des critères établis pour fournir correctement des services
- Solides compétences en communication interculturelle
- Respect des standards de pratique professionnelle
- Rédaction de rapports
- Solides compétences interpersonnelles
- Capacité à établir des relations avec des individus rapidement et efficacement.

En outre, il doit faire preuve de respect envers tous les points de vue, les opinions et les expériences des candidats : par exemple, en suscitant activement, en reconnaissant les connaissances, les aptitudes et l'expérience existantes des candidats et en s'appuyant sur celles-ci.

Un code de conduite expliquant comment mener des évaluations et interpréter les résultats est nécessaire pour garantir des évaluations efficaces et rigoureuses. Le code établit les règles d'engagement, par exemple, un facilitateur ne peut pas être l'évaluateur, et l'évaluateur ne peut pas être un parent ou un ami du candidat. Le code définit également les rôles et les responsabilités des évaluateurs avant, pendant et après l'exercice d'évaluation. Par exemple, lors d'une évaluation, il peut être nécessaire d'avoir un évaluateur et un modérateur sur place.

**Les rôles d'évaluation** peuvent inclure :

L'évaluateur - la personne qui mène les évaluations. Il leur incombe d'examiner les preuves présentées par les candidats et de juger si elles démontrent que le candidat a satisfait aux exigences des critères d'évaluation.

L'observateur ou le surveillant - la personne présente pendant l'évaluation du candidat afin de vérifier si celle-ci est effectuée comme prévu et pour prévenir ou détecter la malhonnêteté. Ils garantissent la validité et l'intégrité de l'évaluation.

Modérateur - la personne qui assure la qualité des évaluations effectuées par les évaluateurs.

# 3.1

**Tous les nouveaux évaluateurs doivent être formés aux principes, politiques et procédures de l'organisation en rapport avec la mise en œuvre des évaluations.**

## Action clé 3.1

### Mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées

Pour les évaluations facilitées, où les candidats interagissent avec les évaluateurs à distance ou en face à face, il est essentiel que l'évaluateur soit bien préparé. Il doit être au courant des informations pertinentes sur les candidats, il doit être à jour avec les derniers développements pertinents en la matière et il doit s'être familiarisé avec les objectifs de l'évaluation, les exigences, les activités programmées et planifiées du programme telles qu'exposées dans le programme d'évaluation.

Tous les nouveaux évaluateurs doivent être formés aux principes, politiques et procédures de l'organisation en rapport avec la mise en œuvre des évaluations. Dans le cadre de la formation, les évaluateurs devraient être conscients de l'importance de l'impartialité des évaluations, c'est-à-dire que le processus d'évaluation ne devrait en aucune manière favoriser ou défavoriser une personne.

Les évaluateurs utilisent des descripteurs et des critères lors de l'évaluation pour déterminer dans quelle mesure les candidats répondent aux critères. Les descripteurs et les critères constituent également un outil précieux pour donner un retour d'information spécifique et motivant à la fin du processus d'évaluation.

Dans les évaluations non facilitées, les candidats peuvent également être suivis soit en personne par un surveillant, soit par un surveillant en ligne. Les observateurs les surveillants en ligne devraient être correctement préparés, ils doivent connaître les règles d'évaluation et les activités planifiées et doivent agir avec intégrité pour s'assurer que les évaluations se déroulent comme prévu. De même, le personnel administratif doit faire preuve d'un comportement exemplaire et contribuer à créer un environnement favorable aux candidats.

Il est inévitable qu'il y ait parfois des retards ou des changements nécessaires au calendrier des activités prévues. Celles-ci devraient être communiquées aux candidats le plus tôt possible. Si une plateforme d'évaluation en ligne est temporairement indisponible en raison, par exemple, de travaux de maintenance programmés, les candidats et autres parties prenantes devraient en être informés bien à l'avance. Les changements de conception devraient être suivis et observés de près, ceci est habituellement appelé la surveillance ou la supervision.

Le prestataire d'évaluation peut également nommer une personne responsable d'assurer la validité et l'intégrité des nouveaux plans et processus. Par exemple, vous pouvez désigner une personne en tant qu'observateur lors des entretiens ou des examens oraux afin de garantir l'impartialité à l'égard du candidat.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Standard 2 - Conception** : Les évaluations sont conçues et préparées en fonction des besoins identifiés

La mise en œuvre des évaluations telles qu'elles ont été conçues n'empêche pas d'apporter des adaptations en fonction de circonstances ou de besoins imprévus des candidats. Il est important d'adapter l'évaluation afin de garantir à tous les candidats les mêmes chances de réussir. Par exemple, des modifications ont été nécessaires pour éliminer des obstacles pour des personnes présentant un handicap, ceci signifie que l'activité elle-même peut avoir besoin d'être modifiée pour les personnes à mobilité réduite si elle veut faire partie d'une simulation ou tout le monde a les mêmes chances de réussir.

### > **Action clé 4.2** : Suivre les procédures d'approvisionnement, de maintenance et de gestion des ressources nécessaires

Pour mettre en œuvre une évaluation de manière efficace, vous devriez vous assurer que l'environnement d'évaluation (l'espace physique ou virtuel dans lequel se déroule l'évaluation) et les ressources sont suffisants, accessibles et adaptés aux candidats ciblés et qu'ils permettent un soutien aux candidats avant, pendant et après l'évaluation.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Éléments de preuve susceptibles d'être examinés (documents de rapport/procès-verbaux de réunions d'examen/comptes-rendus d'observations) montrant que les évaluations ont été réalisées comme prévu.
- Une politique d'évaluation.
- Séances de préparation du personnel/communications standardisées et documentées.
- Retour d'information et/ou entretien avec les candidats pour vérifier comment et quand l'évaluation a été effectuée.
- Retours d'expérience d'autres parties prenantes intéressées.
- Communications avec le personnel pour vérifier la manière dont l'évaluation a été effectuée.
- Communications en cas de changement requis.
- Des listes de contrôle qui confirment ce qui s'est passé.
- Un processus démontrable qui vérifie pendant et après l'évaluation que le programme a été correctement suivi.

# 3.2

## Action clé 3.2

### Mettre en place des mesures raisonnables pour assurer la sécurité et la sûreté des candidats

Pendant toute la durée du processus d'évaluation, en particulier si celui-ci est dispensé en face à face, vous avez la responsabilité d'assurer la sécurité, la sûreté et le bien-être des candidats.

Les risques peuvent provenir d'une grande variété de facteurs tels que : des activités mal conçues, menées ou expliquées, un environnement d'évaluation ou un lieu qui n'est pas suffisamment sûr en termes d'environnement physique et d'équipement ou de structure, un lieu qui n'est pas dans un endroit sûr et qui pourrait exposer les candidats à des menaces envers leur personne ou leurs biens, un contenu ou des activités qui peuvent mettre en danger les candidats en raison de la nature sensible des sujets et des menaces à la sécurité ou au bien-être des candidats pouvant survenir en raison de sujets et d'idées qu'ils sont invités à partager ou même en raison de leur présence. Ces considérations s'appliquent également aux évaluations en ligne, et les prestataires d'évaluations devraient être conscients de l'impact d'un processus d'évaluation sur les personnes évaluées à distance.

Vous pouvez prendre en considération les exemples suivants pour atténuer les risques de sécurité :

- Les évaluateurs ne devraient pas demander aux candidats de s'engager dans des activités qui auraient un impact négatif sur leur sûreté ou leur sécurité : les activités devraient être menées en toute sécurité avec des instructions claires. Par exemple, les sujets sensibles, politiques ou tabous devraient être abordés avec prudence, car la divulgation de telles informations pourrait exposer les candidats à des risques, surtout dans des environnements délicats ou politiquement instables. Les candidats ne devraient pas être obligés de partager des idées ou de participer à des activités qui pourraient présenter un risque pour eux.
- L'environnement d'évaluation et l'équipement ne devraient pas présenter de risques pour la sécurité des candidats : il ne devrait pas y avoir de risque de chute, les équipements électroniques devraient avoir été testés récemment, le mobilier touché par les candidats devrait être bien entretenu. Dans les programmes d'évaluations avec des équipements, tels que l'entretien des véhicules ou des groupes électrogènes pour les évaluations des logisticiens, tous les équipements devraient être testés régulièrement et les évaluateurs formés à leur utilisation.
- Le lieu devrait être solide du point de vue de la structure, bien sécurisé et situé dans une zone qui ne constitue pas une menace pour la sécurité des candidats.



Voir annexe : Liste de contrôle pour assurer la sécurité des candidats.

Vous pouvez envisager d'élaborer un code de conduite pour y incorporer certains principes éthiques, par exemple :

- Consentement du candidat
- Respect du secret professionnel
- Respect de la vie privée
- Accord du candidat pour communiquer les résultats à un tiers
- Destruction des documents à la fin de l'évaluation.

Voir annexe : Exemple de code de conduite. Pour plus d'informations, voir le Standard 4 Ressources et l'action clé 7.6 Traiter les candidats, le personnel et les autres parties prenantes de façon à favoriser l'inclusion, la non-discrimination et le bien-être.

### Conseils particuliers - Atténuation des risques

Si vous devez limiter les risques vis-à-vis des candidats, vous pouvez intégrer certaines des bonnes pratiques suivantes :

- Assurer la protection des données
- Posséder un code d'éthique des évaluateurs
- Demander aux candidats de signer un accord
- Changer le lieu des évaluations de temps en temps si vous travaillez dans une zone à haut risque
- S'assurer de fournir un espace sécurisé
- Nommer un surveillant neutre
- Inclure dans le manuel du candidat une section sur les considérations de sécurité
- Utiliser les procédures de surveillance à la base d'une évaluation sûre et impartiale
- Aborder les questions de sécurité liées à la publication des noms.

Vous trouverez des conseils supplémentaires sur la « Gestion de la sécurité des travailleurs humanitaires avec divers profils » à l'adresse suivante :

<https://www.eisf.eu/library/managing-the-security-of-aid-workers-with-diverse-profiles/>



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Rôles désignés ayant la responsabilité de mener les évaluations de risques.
- Des documents d'évaluation des risques indiquant que des contrôles ont été effectués pour garantir la sécurité des candidats.
- Une couverture d'assurance adéquate est en place.
- Documents/photographies montrant comment un environnement sûr a été créé.
- Enregistrements de formation comprenant des preuves de formations des évaluateurs et de mises à jour sur la sécurité.
- Publication de lignes directrices sur la sécurité, envoyées aux candidats.
- Méthodes pour informer les candidats sur les risques et les mesures prises pour les atténuer.
- Liste des mesures prises pour modifier ou adapter les conditions afin de garantir la sécurité, la sûreté et le bien-être.
- Processus documenté pour vérifier la sécurité, l'adéquation des ressources et la disponibilité du site.
- Rôle(s) désigné(s) habilité(s) à effectuer des recherches et à informer sur les situations politiques nationales, locales et les risques associés.
- Un processus vérifiable qui prend des mesures afin d'atténuer les risques liés aux situations politiques nationales et locales.
- Dossiers d'évaluation qui montrent que la durée de l'évaluation est adéquate pour le bien-être des candidats.
- Rôle désigné avec la responsabilité de la sécurité, de la sûreté et du bien-être des candidats.
- Publication d'une politique sur l'accès à Internet, son utilisation adéquate et la façon de rester en ligne en toute sécurité.
- Processus visant à assurer la sécurité, la sûreté et le bien-être des candidats, y compris leur présence en ligne.
- Enregistrements prouvant que les activités d'évaluation ont été conçues pour s'assurer qu'elles ne contiennent aucune menace.
- Enregistrements qui démontrent que les ressources font l'objet d'une vérification de sécurité.
- Preuve que tous les emplacements ont été vérifiés afin de s'assurer qu'ils sont sécurisés, sains et sécuritaires.

# 3.3

**Les évaluateurs devraient se conformer à des lignes directrices strictes en matière d'éthique pour assurer un service d'évaluation professionnel et égal envers tous les candidats.**

## Action clé 3.3

Interpréter les résultats des évaluations de manière uniforme et impartiale en se fondant sur des preuves

La standardisation des évaluations est une question de cohérence. La cohérence signifie que les mêmes jugements sont rendus dans le même contexte ou dans des contextes similaires chaque fois qu'une évaluation particulière est réalisée. Vous devriez documenter les processus requis et vous assurer que tout le personnel d'évaluation est formé pour effectuer les évaluations en conséquence.

Nous pouvons trouver différentes pratiques d'évaluation, qui peuvent être utilisées isolément ou combinées, selon la portée de votre évaluation :

- Un jury d'évaluation
- Tests de notations.

### Conseils particuliers sur les pratiques de notation - adapté du Leicester Assessment Institute

- **Notation unique** : Le travail (portfolio/test) est noté par un seul évaluateur.
- **Double notation** : deux évaluateurs travaillent selon le même système de notation. Ils peuvent soit (a) noter en aveugle en parallèle, soit (b) le deuxième évaluateur examine la fiabilité des commentaires et des notes du premier évaluateur (plutôt que d'évaluer directement le travail du candidat).
- **Échantillonnage** : le travail est noté par le premier évaluateur et un échantillon du travail est examiné par un deuxième évaluateur qui note à l'aveugle. En cas de désaccord non résolu entre les deux évaluateurs, un autre évaluateur devrait être impliqué.
- **Moderation** : le travail est noté par un premier évaluateur. Un deuxième évaluateur reçoit un ensemble complet de notes de l'œuvre et un échantillon de l'œuvre pour tester la cohérence de la notation. Ils n'évaluent pas directement le travail du candidat.
- **Notation à l'aveugle** : le travail est fourni à un second évaluateur ou à un modérateur sous la forme d'une copie originale, sans notes ni commentaires de la part du premier évaluateur.
- **Notation par les pairs** : dans le cas d'une évaluation sommative, les candidats qui notent le travail d'autres candidats au sein d'un groupe devraient suivre les mêmes lignes directrices pour les premiers évaluateurs que celles décrites ci-dessus. Une deuxième notation, un échantillonnage ou une modulation par des évaluateurs internes devrait être appliqué pour assurer l'équité et la fiabilité.
- **Notation automatisée** : Le travail est noté automatiquement par un moyen électronique ou autre (soit par Blackboard, soit par un autre système approuvé).

Le recours à un comité d'évaluation est une approche commune visant à garantir l'impartialité des évaluations. Les jurys d'évaluation sont un petit groupe représentatif d'évaluateurs possédant les capacités requises pour juger les candidats par rapport aux critères d'évaluation. Ils doivent avoir à la fois des compétences d'évaluateur et la maîtrise du sujet des compétences.

Les principes généralement acceptés du comportement des membres du jury sont les suivants :

- Neutralité envers le candidat
- Analyse impartiale et objective des preuves
- Respect de la confidentialité
- Traitement égal
- La solidarité de la décision du jury d'évaluation.

Les évaluateurs devraient se conformer à des lignes directrices strictes en matière d'éthique pour assurer un service d'évaluation professionnel et égal envers tous les candidats. Vous pouvez créer une déclaration d'éthique que les évaluateurs et les membres du jury doivent signer afin d'assurer la responsabilité et l'équité. Voir annexe : Exemple de déclaration d'éthique.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Des preuves sont disponibles pour montrer que les évaluations ont été :
  - ↔ Fondées sur des preuves
  - ↔ Normalisées et impartiales
- Les preuves sont mises en correspondance avec les décisions d'évaluation, par exemple : notation, feuille de calcul, rapports.
- Un processus vérifiable capable de mener des exercices de standardisation.
- Profils d'évaluation.
- Comptes-rendus des réunions d'évaluateurs/des jurys pour discuter des résultats des évaluations.
- Processus vérifiable de notation croisée.
- Un processus vérifiable qui compare ou produit des schémas de notations.
- Processus vérifiable de triangulation vis-à-vis d'autres rapports pertinents ou de résultats d'autres évaluations.
- Processus vérifiable qui interprète les résultats de l'évaluation.
- Un rôle ayant la responsabilité de l'évaluation.

# 3.4

Le résultat de l'évaluation est un document prouvant que je suis compétent, que je peux obtenir un meilleur emploi ou que je peux progresser dans mon rôle actuel

Candidat

## Action clé 3.4 Partager les résultats de l'évaluation

Les résultats de l'évaluation sont déterminés à la fin de chaque étape du processus d'évaluation et/ou après l'étape finale de l'évaluation. Nous n'avons pas toujours besoin de déterminer les résultats d'une étape pour passer à l'étape suivante, par exemple, vous pouvez terminer un test écrit puis effectuer immédiatement une courte simulation sur le terrain.

Dans le cas d'évaluations à la fois facilitées et non facilitées, les candidats devraient avoir un retour concernant les tâches qu'ils ont effectuées ainsi que des retours d'expérience sur la manière dont ils peuvent s'améliorer. Par exemple, après une évaluation facilitée l'évaluateur peut faire un retour rapide, ponctuel et précis au candidat. Dans les évaluations en ligne automatisées, la plateforme d'évaluation peut générer automatiquement un retour sur les performances du candidat, notamment une répartition de ses performances sur différents sujets ou tâches.

Les résultats de l'évaluation comparent les connaissances, aptitudes, attitudes ou compétences requises avec les compétences ou résultats existants du candidat. La performance des candidats lors d'une évaluation mène normalement à l'un des résultats suivants :

- **Validation partielle** - Le ou les évaluateurs identifient les aptitudes, les compétences et les connaissances acquises, ainsi que celles qui feront l'objet d'une évaluation supplémentaire nécessaire pour une validation complète.
- **Validation complète** - Le ou les évaluateurs reconnaissent que le candidat possède les compétences nécessaires pour recevoir un signe de reconnaissance. Les signes de reconnaissances peuvent inclure : un badge, un diplôme, un titre, un certificat, etc.
- **Refus de validation** - Le ou les évaluateurs déterminent que les résultats obtenus ne correspondent pas au niveau de compétences, de connaissances et de comportements requis.

Les résultats devraient être déterminés selon un processus impartial et convenu.

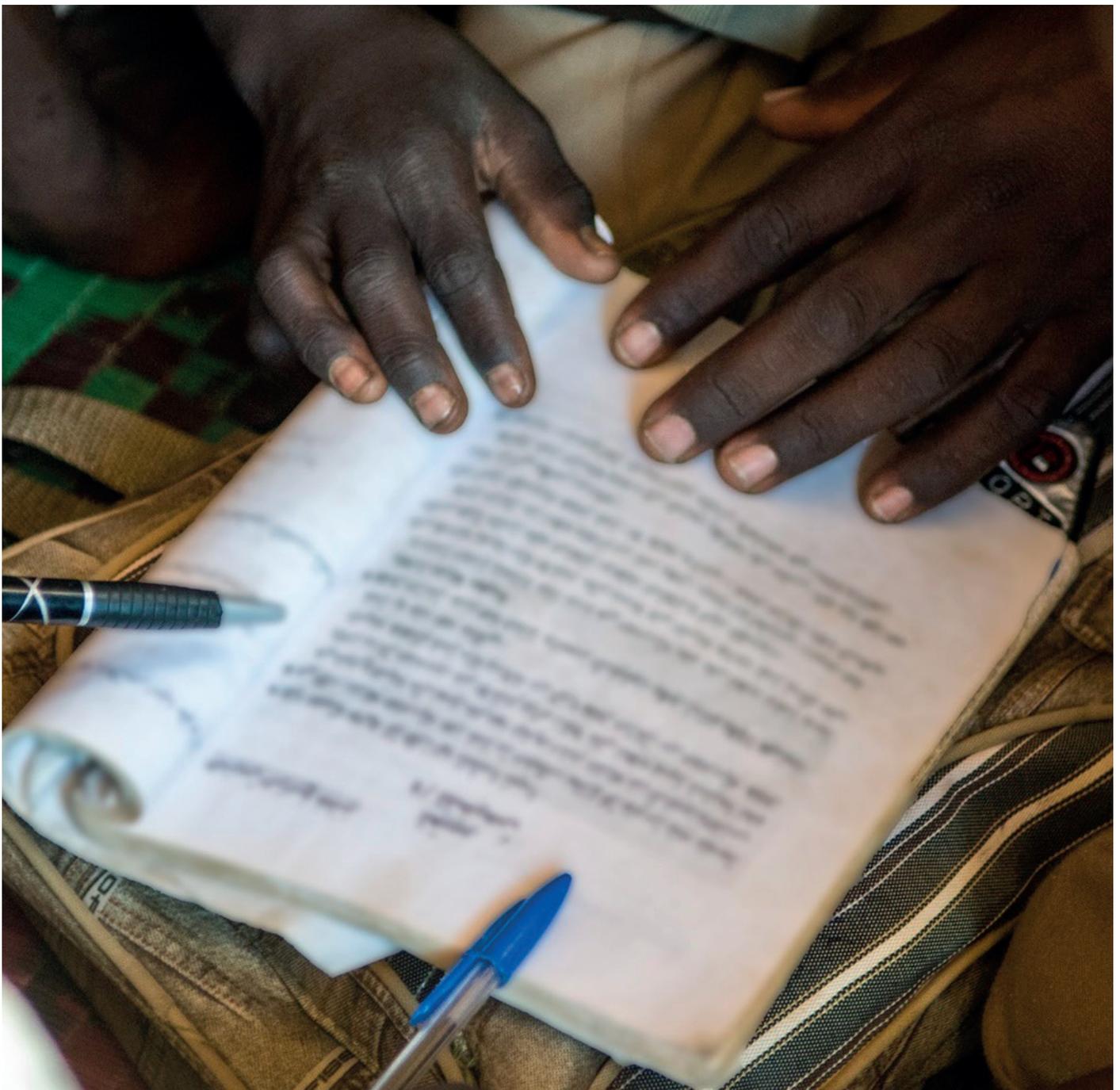
Chaque personne participant à une évaluation devrait recevoir un rapport d'évaluation de votre part. Les rapports d'évaluation devraient fournir des renseignements qui aident les candidats à déterminer à quel point ils ont atteint les objectifs d'évaluation.

Voir annexe : Modèle de rapport d'évaluation, un modèle sur la manière dont un jury peut compiler ses appréciations.

### Comment ceci s'applique-t-il à moi ?

Lorsque des organisations clientes ont financé la participation de candidats à l'évaluation, les résultats de l'évaluation peuvent être transmis directement à l'organisation cliente si cela a déjà été convenu.

Par exemple, le service des ressources humaines d'une organisation cliente peut recevoir les résultats de l'évaluation du candidat et les utiliser pour prendre une décision concernant le recrutement ou la promotion de cette personne au sein de l'organisation. Les résultats de l'évaluation peuvent également aider les organisations clientes à donner aux candidats des possibilités de développement professionnel et des conseils pertinents. Les candidats devraient être informés dès le début de la personne à qui remettre les rapports d'évaluation et de quelle manière.





## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Standard 6 : Administration**

Lorsque les candidats réussissent leur évaluation, le rapport d'évaluation devrait contenir des informations détaillées sur leurs résultats et le signe de reconnaissance qu'ils recevront. Les retours d'expérience sur leurs réussites aident les individus à décider de leurs prochaines étapes. Un rapport d'évaluation dans lequel le candidat a réussi l'évaluation devrait contenir, entre autres, un retour d'information constructif sur les succès et les domaines à améliorer, ainsi que le signe de reconnaissance officiel de l'évaluation, qui peut prendre la forme de crédits académiques, de licences et/ou de certificats.

Dans le cas d'une évaluation réussie partiellement ou d'un échec, les candidats devraient recevoir des renseignements précis sur les critères non satisfaisants. Le rapport devrait contenir une explication des éléments incomplets ou des lacunes en matière d'évaluation qui doivent être comblées afin que les critères puissent être atteints. Les candidats peuvent ensuite se préparer à une réévaluation, soit par autoévaluation, soit par une formation supplémentaire ou des affectations de travail, soit par le choix d'une autre voie.

### > **Standard 5 : Communication et Standard 7 : Evaluation et redevabilité**

Lors de la remise des rapports d'évaluation, il est important de choisir un canal de communication adéquat et de s'assurer que tous les diplômes, titres ou certificats officiels sont gérés de manière sécurisée. Tout canal utilisé devrait être approprié au contexte et sensible au droit à la vie privée du candidat.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

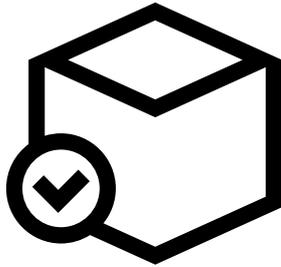
- Les enregistrements qui affichent des résultats d'évaluation précis ont été partagés avec les personnes appropriées.
- Une politique d'évaluation.
- Enregistrements d'évaluation rigoureux, révisables et accessibles.
- Rapports d'évaluation.
- Enregistrements des résultats de l'évaluation dont la qualité est assurée.
- Un processus intégré et accessible concernant la manière dont la qualité des résultats d'évaluation est assurée et partagée.
- Les communications contenant les rapports d'évaluation sont transmises aux parties intéressées et autorisées, par exemple des organisations ou des individus.
- Infrastructures de stockages sécurisées.

Titre de l'annexe	Actions clés pertinentes
Exemple de code de conduite	3.1-3.2
Liste de contrôle pour assurer la sécurité et la sûreté des candidats	3.2
Exemple de déclaration d'éthique	3.3
Modèle de rapport d'évaluation	3.4

# 4

## Standard 4 Ressources





## Standard 4

### Ressources

---

**Les ressources pour les évaluations sont adéquates, suffisantes et bien gérées**

#### Actions clés

Vous devez :

- 4.1 ✓ identifier les ressources nécessaires pour mettre en œuvre des évaluations efficaces ;

---

- 4.2 ✓ suivre les procédures d'approvisionnement, de maintenance et de gestion des ressources nécessaires ; et

---

- 4.3 ✓ avoir mis en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté du personnel et des autres ressources.

**Les ressources humaines sont particulièrement importantes, car les actions du personnel sont la base d'un service d'évaluation efficace. Le personnel devrait être soigneusement soutenu pour s'assurer qu'il propose les meilleurs services aux candidats.**

## **Pourquoi ce standard est-il important ?**

Vous devez vous assurer que vous disposez des ressources adéquates pour fournir vos services de la manière prévue et que vous les gérez correctement. Ceci permet d'aider à atteindre à l'**engagement global** des personnes impliquées dans l'action humanitaire à reconnaître leurs compétences et à démontrer leur capacité à travailler efficacement.

Cela implique l'acquisition de ressources, leur maintenance et leur gestion, car celles-ci, y compris les ressources humaines, numériques et physiques, constituent souvent la plus grosse partie des budgets. Les ressources humaines sont particulièrement importantes, car les actions du personnel sont la base d'un service d'évaluation efficace. Le personnel devrait être soigneusement soutenu pour s'assurer qu'il propose les meilleurs services aux candidats.

Des ressources matérielles et numériques prenant en compte les besoins et les caractéristiques variés d'un large éventail de candidats et des mesures d'atténuation qui réduisent les risques de sécurité du personnel peuvent permettre aux prestataires d'évaluations de démontrer leur attachement aux principes d'**inclusivité** et d'**accessibilité**.

## **Conseils généraux**

Dans le présent standard, le terme « ressources » concerne les ressources humaines, physiques, numériques et financières. Les ressources humaines regroupent le personnel et les sous-traitants qui soutiennent tous les aspects de la conception, de la mise en œuvre, de l'administration et de la gestion des évaluations. Les ressources matérielles comprennent les consommables, les biens, l'équipement, les supports d'évaluation et tous les environnements physiques. Les ressources numériques comprennent les bases de données en ligne, les bibliothèques de ressources ou les plateformes d'évaluation par exemple.



# 4.1

**Vous devrez peut-être identifier des ressources spécifiques pour aider les candidats aux profils différents à accéder à vos services d'évaluation.**

## Action clé 4.1

### Identifier les ressources nécessaires pour mettre en œuvre efficacement les évaluations

Pour vous assurer de pouvoir mettre en œuvre vos évaluations, vous devriez déterminer les ressources dont vous avez besoin. Ceci inclut toutes les ressources physiques, numériques et humaines dont vous aurez besoin. Vous pouvez créer un plan de ressources décrivant celles dont vous avez besoin et à quel moment, toute information pertinente sur le type, la quantité ou la qualité de celles-ci, comment vous allez les acquérir et tout autre détail pertinent concernant des éléments spécifiques.

Le plan de ressources devrait inclure toutes celles dont vous aurez besoin pour concevoir et réaliser les évaluations, ainsi que les ressources nécessaires pour exécuter des fonctions telles que la gestion des ressources humaines, la gestion financière et la logistique. Vous aurez potentiellement besoin des ressources suivantes :

- Du personnel pour gérer et administrer vos évaluations.
- Des évaluateurs ou des experts pour concevoir ou réaliser des évaluations.
- Un espace physique à utiliser comme bureau.
- Un lieu pour mener des évaluations en face à face.
- Tous les consommables et fournitures nécessaires pour les programmes d'évaluations en face-à-face.
- Des copies physiques ou numériques du matériel d'évaluation.
- Une plateforme numérique pour les évaluations virtuelles.
- Du matériel et des logiciels pour élaborer ou mettre en œuvre des évaluations ou entreprendre des fonctions de soutien.
- Un financement qui peut se présenter sous forme de dons ou de frais.

Vous devriez déterminer les ajustements raisonnables ou ressources spécifiques nécessaires pour soutenir l'inclusion. Vous devrez ainsi peut-être identifier des ressources spécifiques pour aider les candidats de profils différents à accéder à vos services d'évaluation. Par exemple, des ressources spécifiques peuvent être nécessaires pour les personnes présentant un handicap, ou il peut être nécessaire d'apporter des ajustements aux ressources pour répondre aux besoins des différents genres ou groupes religieux.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Des procès-verbaux ou comptes-rendus de réunions avec le personnel pour déterminer les ressources requises.
- Une liste des ressources humaines et matérielles requises pour chaque évaluation.
- La justification de l'utilisation des ressources humaines et matérielles est documentée.
- Des décisions documentées concernant l'utilisation des ressources.
- Des descriptions de poste/spécifications de la personne/offres d'emploi.
- Diagrammes RACI (réalisateur, approuvateur, consulté et informé).



# 4.2

## **Pour les ressources physiques et numériques, vous aurez besoin de procédures d'approvisionnement et de gestion des stocks robustes.**

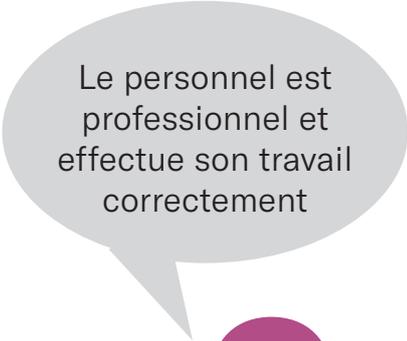
### **Action clé 4.2**

## Suivre les procédures d'approvisionnement, de maintenance et de gestion des ressources nécessaires

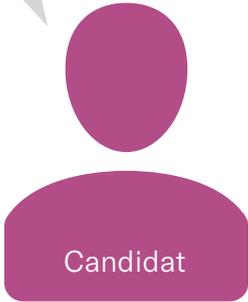
Une fois que vous avez identifié les ressources dont vous avez besoin pour effectuer vos évaluations, vous devez identifier celles que vous avez déjà et celles que vous devez acquérir. Vous pouvez ensuite créer des plans d'approvisionnement et de recrutement. Vous devrez également déterminer comment vous allez entretenir et gérer les ressources que vous avez acquises. Par exemple, certains éléments peuvent nécessiter un stockage minutieux ou des licences à acheter, utiliser ou stocker. Ceci peut être le cas si vous effectuez des évaluations en face à face à l'aide d'équipements spécialisés tels que des armes à feu factices.

Certaines subventions ou dons de bienfaisance sont régis par des règles relatives à l'achat, au stockage et à la disposition de certains types de ressources telles que les actifs, l'équipement et les articles consommables. Si vous recevez des subventions avec ce type de réglementation, votre plan de ressources doit identifier le type de chaque ressource. Les définitions de ces termes varient, mais les informations suivantes peuvent être utiles :

- **Actifs** : il s'agit d'objets de valeur tels que les biens immobiliers, les véhicules ou les gros objets tels que les générateurs. En raison de leur valeur élevée, vous devrez créer un registre d'actifs pour suivre ces articles. Vous devrez peut-être faire rapport sur l'état de vos actifs si vous avez un conseil d'administration et vous pourriez être assujetti aux règlements sur l'achat de ces articles ou sur la façon dont vous en disposez, particulièrement si votre financement provient d'un donateur.
- **Équipement** : il s'agit d'articles que vous pouvez utiliser pour administrer vos services d'évaluation, comme des ordinateurs ou des imprimantes, ou des articles que vous utilisez lors de vos évaluations, comme des projecteurs ou des équipements d'analyse d'eau. Il peut être nécessaire de mettre à jour ou de remplacer ces articles périodiquement. Votre plan de ressources devrait inclure des détails concernant les méthodes de surveillance de votre équipement et doit spécifier le moment où vous allez remplacer ces articles. La distinction entre équipement et actifs varie et est parfois définie par la valeur de l'article (par exemple, des articles qui dépassent un certain coût peuvent être considérés comme des actifs). Une autre distinction qui peut être utilisée est celle de savoir si un article possède une valeur résiduelle à la fin de la durée de vie d'un projet ou pendant une période déterminée : les articles qui conservent une partie ou la totalité de leur valeur ont tendance à être considérés comme des actifs tandis que ceux qui perdent de la valeur ont tendance à être considérés comme de l'équipement.



Le personnel est professionnel et effectue son travail correctement



Candidat

- Consommables : ce sont les articles qui sont utilisés assez rapidement. Ceux-ci ont tendance à être de faible valeur, mais doivent être surveillés attentivement, car ils doivent être remplacés fréquemment. Ces articles peuvent inclure de la papeterie, des rafraîchissements ou des articles utilisés dans les évaluations comme des produits chimiques pour les analyses d'eau si vous faites une évaluation WASH, des aliments prêts à utiliser si vous faites une évaluation nutritionnelle ou des masques et gants de protection si vous faites une évaluation de santé.

Pour les ressources physiques et numériques, vous aurez besoin de procédures d'approvisionnement et de gestion des stocks robustes. Selon les ressources dont vous avez besoin, vous aurez besoin des éléments suivants :

- Politiques, processus et systèmes comptables qui consignent avec précision ce que vous avez dépensé ;
- Politiques et procédures d'entreposage, de stockage et d'inventaire qui permettent un stockage sûr et sécurisé du matériel ;
- Un système de gestion des ressources numériques, des politiques et des procédures pour le stockage sûr et sécurisé des ressources numériques ;
- Un registre d'actifs ou d'équipement ;
- Un registre des risques vous permettant d'identifier et d'atténuer les risques potentiels pour vos ressources ;
- Une politique d'approvisionnement éthique et une politique environnementale.

### Conseils particuliers

Une attention particulière doit être accordée à l'achat, au stockage et à l'utilisation d'imitations d'armes ou d'explosifs qui pourraient être utilisés dans les simulations.

Ces articles doivent être stockés :

- Dans un endroit sûr auquel le personnel non autorisé n'a pas accès ;
- Dans une armoire ou un conteneur qui garantira qu'ils ne se dégraderont pas ;
- Dans un lieu éloigné du personnel ou des candidats en cas d'explosions accidentelles ;
- De manière conforme aux lois locales (par exemple, il peut être nécessaire d'enregistrer le matériel auprès de la police).

Pour les ressources humaines, il est probable que les lois nationales dicteront de nombreuses politiques et procédures que vous devrez suivre. Pour vous aider à respecter ces lois et à utiliser efficacement les ressources de votre organisation, vous devez prendre en compte tous les aspects de la gestion des ressources humaines. En tant que prestataire d'évaluation, vous devez indiquer clairement comment :

- Recruterez, présélectionnez et embaucherez du personnel, des sous-traitants ou des bénévoles possédant les compétences requises pour créer et mettre en œuvre des services d'évaluation de haute qualité. Par exemple, vous devrez peut-être vous assurer que les évaluateurs possèdent les qualifications nécessaires pour entreprendre une évaluation ;
- Orienterez les évaluateurs afin qu'ils se préparent à effectuer une évaluation de la qualité. Ceci peut inclure la formation d'évaluateurs concernant la réglementation, les directives et les outils d'évaluation et de notation ;
- Gérez les performances et le développement professionnel de votre personnel, de vos sous-traitants et de vos bénévoles pour vous assurer qu'ils continuent à disposer des compétences et des connaissances dont ils ont besoin ;

Gérez tout cas de mauvais travail ou de comportement inapproprié, en particulier à l'égard des candidats.

Les documents utiles peuvent inclure :

- Organigramme de la structure organisationnelle ;
- Descriptions des postes ;
- Profils de compétences pour chaque rôle ou type de rôle ;
- Code de conduite pour le personnel, les sous-traitants et les bénévoles. Il est important de mettre en place des codes de conduite, à destination du personnel et des sous-traitants, qui décrivent les attentes en matière de comportement envers les autres employés et les candidats ;
- Diagrammes indiquant les responsabilités ainsi que les chaînes de responsabilité, de consultation et d'information (voir l'annexe : Diagrammes RACI) ;
- Formulaire d'observation pour évaluer les évaluateurs lors du recrutement et pour la gestion continue de la performance ;
- Plans de perfectionnement professionnel qui évaluent les compétences nécessaires pour le personnel et déterminent les possibilités pertinentes d'évaluation formelles, informelles ou en cours.

**Lors de la sélection des évaluateurs, vous devez tenir compte de leurs niveaux de compétence, de leur expérience, ainsi que de leur qualification pour ce rôle.**

### **Scénario - Code de conduite pour le personnel et les bénévoles**

Un prestataire d'évaluation évalue les compétences en matière de coordination par le biais d'une simulation en face à face dans laquelle les candidats interagissent avec divers acteurs. Les acteurs sont des membres du personnel et des bénévoles qui jouent différents rôles pendant la simulation.

Le prestataire d'évaluation dispose d'un code de conduite, pour le personnel et les bénévoles, qui définit les attentes en matière de comportement envers les autres et envers les candidats au cours de la simulation. Tous les membres du personnel et les volontaires sont tenus de signer le code de conduite pour confirmer qu'ils acceptent de s'y conformer avant de pouvoir participer à la simulation.

Lors de la sélection d'un évaluateur pour effectuer une évaluation, vous devez tenir compte de leurs niveaux de compétence, de leur expérience, ainsi que de leur qualification pour ce rôle. Par exemple, vous aurez peut-être besoin d'une évaluatrice pour une évaluation spécifique en raison de normes et de préférences culturelles. Vous devrez également vous assurer que vous possédez des systèmes permettant de vous assurer que vous disposez de suffisamment d'évaluateurs avec les bons profils lorsque vous en avez besoin.

Pour permettre une gestion efficace des ressources, vous devriez disposer des enregistrements suivants :

- Précis avec toute information incomplète notée ;
- Daté, pour vous assurer que la date de recueil des informations est claire et périodiquement mise à jour, de manière à ce qu'elle soit la plus utile possible ;
- Facile à utiliser et disponible pour tous ceux qui en ont besoin : des systèmes devraient être mis en place pour veiller à ce que les autorisations nécessaires soient accordées à ceux qui peuvent modifier ou accéder aux enregistrements en fonction de la sensibilité des informations ;
- Sauvegardé de façon adéquate afin que la documentation cruciale ne puisse pas être perdue ou supprimée accidentellement ;
- Convient à l'utilisation envisagée : les enregistrements ne devraient pas être plus complexes ni détaillés que requis, mais doivent contenir toutes les informations nécessaires.

### **Scénario : Recruter et former des évaluateurs pour fournir de nouveaux services**

Un prestataire d'évaluations basé en Jordanie a travaillé avec un groupe d'évaluateurs qui peuvent être engagés pour fournir leurs services d'évaluation en cas de besoin. Les évaluations étaient pour la plupart des évaluations en face à face sur des compétences techniques menées à Amman.

En réponse à une analyse mise à jour des besoins en évaluation, le prestataire d'évaluation a décidé de :

- Commencer à proposer des évaluations facilitées à distance en ligne pour certains domaines de compétence technique.
- Élargir la gamme des sujets d'évaluation proposée, afin d'inclure également des compétences en leadership.

Le prestataire d'évaluation a examiné les ressources disponibles et a indiqué qu'il souhaiterait davantage d'évaluateurs possédant un éventail plus large de compétences et d'expériences. Il a décidé d'accroître son équipe d'experts externe, pouvant être engagés en cas de besoin pour concevoir et mener des évaluations.

Lors de la création de l'équipe d'experts, le prestataire d'évaluation a identifié et annoncé un ensemble de critères de recrutement, y compris les compétences et l'expérience en matière d'entrevue et l'expertise dans les domaines de compétence pertinents. Une fois les experts admis dans l'équipe, on s'attend à ce qu'ils se tiennent au courant des dernières évolutions du secteur, mais le prestataire d'évaluations propose également une formation interne aux évaluateurs, nouveaux ou non, afin de s'assurer qu'ils possèdent tous les compétences nécessaires pour effectuer des évaluations à distance en ligne.



#### **> Action clé 7.6 : Traiter les candidats, le personnel et les autres parties prenantes d'une manière qui favorise l'inclusion, le bien-être et la lutte contre la discrimination**

Il est important de mettre en place des codes de conduite, à destination du personnel et des sous-traitants, qui décrivent les attentes en matière de comportement envers les autres employés et les candidats. Vous devriez également posséder des procédures pour traiter les cas d'actions inappropriées ou nuisibles. Leur mise en place vous aidera à atteindre l'action clé 3.6. Ces étapes peuvent également vous aider à réaliser l'action clé 3.5 s'il existe des cas où la sûreté ou la sécurité des candidats peut également être compromise par des mesures prises par le personnel ou le sous-traitant.



Vous pourriez être en mesure de démontrer cette action clé à l'aide de certaines des preuves suggérées ci-dessous :

- La disponibilité des ressources humaines et matérielles est prise en compte et enregistrée lors de la conception des évaluations (renvoi au 2.5).
- Politique d'approvisionnement et processus révisables.
- La justification de l'utilisation des ressources humaines et matérielles est documentée.
- Des décisions documentées concernant l'utilisation des ressources.
- Des descriptions de poste/spécifications de la personne/offres d'emploi.
- Diagrammes RACI (réalisateur, approbateur, consulté et informé).
- Les procédures d'achat montrent que les ressources (humaines et physiques) appropriées sont obtenues, entretenues et gérées.
- Un registre des actifs pour enregistrer la localisation des ressources identifiées en 4.1.
- Enregistrements montrant que l'utilisation et l'emplacement des ressources sont surveillés.
- Rôle(s) identifié(s) responsable(s) de l'acquisition et de l'affectation des ressources (humaines et matérielles) pour les évaluations prévues.
- Examen documenté des ressources après l'évaluation.
- Une politique de surveillance, de maintenance, de gestion et de remplacement des ressources garantissant que les ressources sont appropriées et sûres.
- Retours d'expérience des candidats et du personnel (questionnaires/réunions/enquêtes).
- Preuve que les ressources sont adéquates pour tout candidat en ligne ou à distance (par exemple, les retours d'expérience du personnel et des candidats, les taux d'achèvement d'évaluation).
- Politique de recrutement du personnel avec procédures associées.
- L'organigramme démontre un nombre adéquat de personnel pour chaque fonction.
- Le ratio candidat/évaluateur est calculé et adéquat.
- Un processus documenté permettant de vérifier que les qualifications et l'expérience du personnel correspondent aux exigences de l'évaluation.
- Preuve de la surveillance régulière des effectifs et du roulement du personnel, accompagnée des actions correspondantes, si nécessaire.
- Des processus standardisés pour le recrutement du nouveau personnel adéquat sont intégrés et opérationnels.

# 4.3

## Action clé 4.3

### Mettre en place des mesures raisonnables permettant d'assurer la sécurité et la sûreté du personnel et des autres ressources

L'évaluation des compétences s'effectue dans de nombreux contextes différents et, par conséquent, vos mesures d'atténuation des risques concernant la sûreté et la sécurité du personnel et des autres ressources dépendront de l'environnement opérationnel.

Vous devrez peut-être entreprendre et développer une analyse contextuelle, des évaluations des risques, des plans de gestion de la sécurité, des procédures opérationnelles standard et/ou un plan de gestion de crise pour prendre en compte la sécurité de votre personnel et de vos sous-traitants. Si les évaluateurs se rendent à un endroit différent pour assister à une évaluation, ils sont susceptibles de faire face à des vulnérabilités supplémentaires en fonction de leur profil. Vous devez prendre en considération les éléments suivants :

- Si vous devez fournir des conseils lors des déplacements, organiser une réunion de sécurité concernant le lieu ou mettre en œuvre des procédures de sécurité particulières ;
- La sécurité et la sûreté du lieu où vous organisez l'évaluation ou l'endroit où le personnel pourrait séjourner ;
- Quelle est votre obligation de diligence vis-à-vis du personnel et des sous-traitants et quel niveau de responsabilité vous assumerez lors des déplacements, par exemple, si vous organisez les déplacements et si vous fournissez une assurance ;
- Si une formation spécifique en matière de sécurité est requise et si vous allez la fournir à votre personnel et à vos sous-traitants ;
- Le niveau et le type d'assurance dont vous aurez besoin pour couvrir les différents événements probables qui pourraient avoir une incidence sur la sûreté ou la sécurité du personnel ou des sous-traitants.

#### Lien vers d'autres standards et actions clés

- > **Action clé 3.2 :** Mettre en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats

Les risques auxquels sont confrontés les candidats et le personnel seront, d'une certaine manière, similaires. Cependant, l'étendue et la nature de votre responsabilité envers chaque groupe sont différentes. En conséquence, les mesures que vous prenez pour atténuer les risques en matière de sécurité et de sûreté seront différentes. Il sera utile de consulter les lignes directrices de l'action clé 3.5 et celles de l'action clé 5.3 afin de vous assurer que vous avez intégré tous les processus de sûreté et de sécurité.





Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Les politiques et processus en matière de ressources humaines en vigueur s'engagent à faire en sorte que le personnel ne fasse pas l'objet de discrimination en raison de caractéristiques telles que les capacités cognitives, les croyances, le sexe, le handicap, l'âge, l'origine ethnique, la couleur de peau, la sexualité, les convictions religieuses ou toute autre caractéristique.
- Des mécanismes de soutien peuvent être mis en place pour le personnel, y compris le personnel issu de groupes sous-représentés.
- Le personnel issu de groupes sous-représentés dispose du soutien nécessaire pour réussir.
- Les activités de l'organisation permettent au personnel d'établir des relations et de développer des compétences multiculturelles avec d'autres membres du personnel et des candidats d'origines diverses ou possédant des compétences diverses.
- Activités ou événements qui valorisent le personnel et lui permettent de donner le meilleur de lui-même.
- Code de conduite du personnel.
- Contrats du personnel.
- Descriptions de postes partagées.
- Politiques et procédures concernant le personnel à inclure :
  - Politique de recrutement
  - Politique de dénonciation
  - Politiques en matière de griefs et de discipline
  - Politique de diversité/d'inclusion
  - Politiques de maternité, de paternité et de garde d'enfants.
- Manuel du personnel.
- Communications au personnel (par exemple : contrats, égalité des chances/politique non discriminatoire).
- Les retours d'expérience du personnel (par exemple, les documents du processus d'évaluation, les questionnaires, les sondages, les plaintes et les préoccupations) indiquent une culture d'ouverture et de confiance.

Titre de l'annexe

Actions clés pertinentes

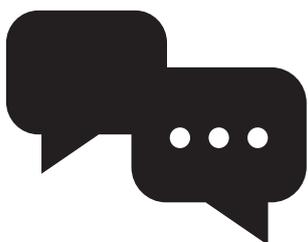
Exemple de diagramme RACI

4.1

# 5

## Standard 5 Communication





## Standard 5

# Communication



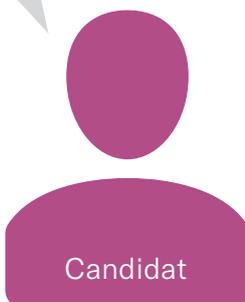
### La communication soutient efficacement les évaluations

#### Actions clés

Vous devez :

- 5.1 ✓ utiliser et maintenir des canaux de communication adaptés et accessibles ;
- 5.2 ✓ employer un langage clair et accessible pour toutes les communications ;
- 5.3 ✓ vous assurer que l'information sur les services d'évaluation est pertinente, précise et disponible en cas de besoin ; et
- 5.4 ✓ écouter et répondre adéquatement aux communications.

Des informations claires sur l'évaluation et sur la manière de candidater sont disponibles



Candidat

**La communication assure un engagement harmonieux entre vous et les candidats sur toutes les étapes du parcours d'évaluation.**

## **Pourquoi ce standard est-il important ?**

Un partage clair, rapide et précis des informations ainsi que des processus efficaces de réception, d'enregistrement et de réponse aux communications permettent de s'assurer que les évaluations se déroulent sans soucis, que les candidats sont au courant des processus et de leurs progrès et que les demandes de renseignements sont traitées de manière adéquate. Un partage de l'information, une communication claire et une écoute attentive des candidats contribuent à améliorer l'efficacité des services d'évaluation et la qualité des services fournis. Ceci permet aux prestataires d'évaluation d'atteindre l'**engagement global** des personnes impliquées dans l'action humanitaire à reconnaître leurs compétences et à démontrer leur capacité à travailler efficacement.

Une communication efficace qui permet à tous les candidats d'accéder à l'information et de communiquer ouvertement avec le prestataire d'évaluation, sans se heurter à des problèmes en raison de leurs caractéristiques ou cas particulier, prouve que le prestataire d'évaluation démontre son engagement envers le principe d'**accessibilité** et d'**inclusivité**.

## **Conseils généraux**

Ce standard couvre l'ensemble de vos moyens de communications. Il souligne la nécessité d'utiliser systématiquement des mécanismes de communication adéquats pour établir un dialogue efficace avec les candidats et les autres parties prenantes, d'utiliser un langage clair, de partager des informations précises et de répondre rapidement aux candidats et aux autres parties prenantes. Ces processus aident les candidats à accéder aux évaluations et à s'engager avec vous sur toutes les étapes de leur parcours d'évaluation.

Vous trouverez peut-être utile d'élaborer un document décrivant quelle information sera partagée avec qui, quand et comment, la manière dont les communications entrantes seront encouragées, reçues, enregistrées et traitées, et qui sera responsable des différentes tâches. Le document peut également indiquer comment vous vous assurerez que toutes vos communications sont adaptées à la culture et respectueuses des caractéristiques des différentes personnes. Pour un exemple, voir l'annexe : Modèle de plan de communication.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Standard 6 : Administration**

Une fonction de l'administration consiste à s'assurer que les candidats reçoivent l'information adéquate rapidement. Les systèmes administratifs peuvent soutenir l'efficacité des communications au sein de votre organisation, avec les candidats et les autres parties prenantes. Ces deux standards soutiennent le travail global des prestataires d'évaluation et assurent le bon déroulement des programmes d'évaluation.

### > **Standard 7 : Evaluation et redevabilité**

Une bonne communication améliorera la qualité des mécanismes d'évaluation et de responsabilisation et vous aidera à créer des perspectives, des relations et des environnements qui permettront aux candidats de communiquer leurs préoccupations et leurs plaintes.

# 5.1

**Les canaux de communication peuvent inclure toute combinaison de communications écrites et orales.**

## Action clé 5.1

### Utiliser et maintenir des voies de communication appropriées et accessibles

Cette action clé concerne les méthodes de communication que vous pouvez utiliser en fonction des différents publics ou finalités. L'objectif est d'établir un dialogue efficace avec les candidats et les autres parties prenantes afin que vous puissiez partager et recevoir des informations, notamment des retours d'expérience, des plaintes, des questions et des demandes.

Les canaux de communication peuvent inclure toute combinaison de communications écrites et orales telles que :

- Vos propres sites Web ou microsites.
- Plateformes de réseaux sociaux.
- Sessions ou réunions d'information/d'introduction.
- E-mail.
- Services de messagerie instantanée.
- Lettres écrites.
- Directives et matériel d'information.
- Téléphone.
- Plateformes de communication en ligne pouvant autoriser la vidéoconférence, telles que Skype, Zoom et WhatsApp.

Pour définir le canal de communication le plus adapté pour chaque type de communication et de destinataire, il y a plusieurs choses à prendre en considération, notamment :

- Votre propre capacité à utiliser et à surveiller un canal de communication particulier.
- La capacité des candidats potentiels à accéder aux différents canaux de communication facilement et régulièrement. Prenez en compte les candidats ayant un accès restreint ou limité aux technologies de la communication ou ayant des capacités différentes telles qu'un handicap ou peu d'alphabétisation.
- Le contenu et le public cible du message, y compris s'il est destiné à un individu, à un groupe ou à une personne, ainsi que le caractère confidentiel des informations.

**Les candidats devraient être activement encouragés à utiliser les canaux de communication et vous devriez chercher à promouvoir une culture de communication ouverte afin d'encourager un dialogue permanent entre le personnel et les candidats.**

- L'intention du message, par exemple s'il s'agit de partager des informations ou d'encourager le dialogue.
- Le contexte culturel, en tenant compte des implications éventuelles de l'utilisation d'un canal particulier : par exemple, un document imprimé et tamponné peut être requis dans certains contextes, tandis que d'autres peuvent préférer des communications numériques uniquement.

Les canaux de communication accessibles sont suffisamment flexibles pour répondre aux besoins de tous les candidats. Les candidats ayant un accès limité aux technologies de communication ou ayant des capacités différentes, par exemple des personnes présentant un handicap ou peu alphabétisées peuvent nécessiter des adaptations pour accéder à l'information. Vous devriez également faire des ajustements raisonnables afin de vous assurer que les voies de communication sont accessibles à tous. Par exemple, la mise à disposition de documents papier en gros caractères sur demande.

Vous devriez partager de manière proactive avec les candidats et les autres parties prenantes où se trouvent les informations sur les canaux de communication et la manière de vous contacter. Les candidats devraient être activement encouragés à utiliser les canaux de communication et vous devriez chercher à promouvoir une culture de communication ouverte afin d'encourager un dialogue permanent entre le personnel et les candidats. La direction peut modéliser des comportements de communication positifs en invitant des conversations ouvertes avec les membres du personnel.

La maintenance des canaux de communication signifie que vous devrez revoir périodiquement les canaux qui ont été mis en place en tenant compte des retours d'expérience des membres du personnel, des organisations clientes et des candidats grâce aux retours d'expérience, aux mécanismes de plainte et aux enseignements tirés.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 3.1 : Mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées**

Lorsque vous partagez de l'information sur les évaluations et les changements apportés aux services, vous devriez vous demander quel canal est le plus adapté : la sensibilité et la rapidité de la communication doivent être prises en compte au moment de choisir le mécanisme. Par exemple, si un changement de lieu ou d'horaire est nécessaire, un appel téléphonique peut être plus adéquat que l'envoi d'une lettre.

> **Action clé 3.4 : Partager les résultats de l'évaluation**

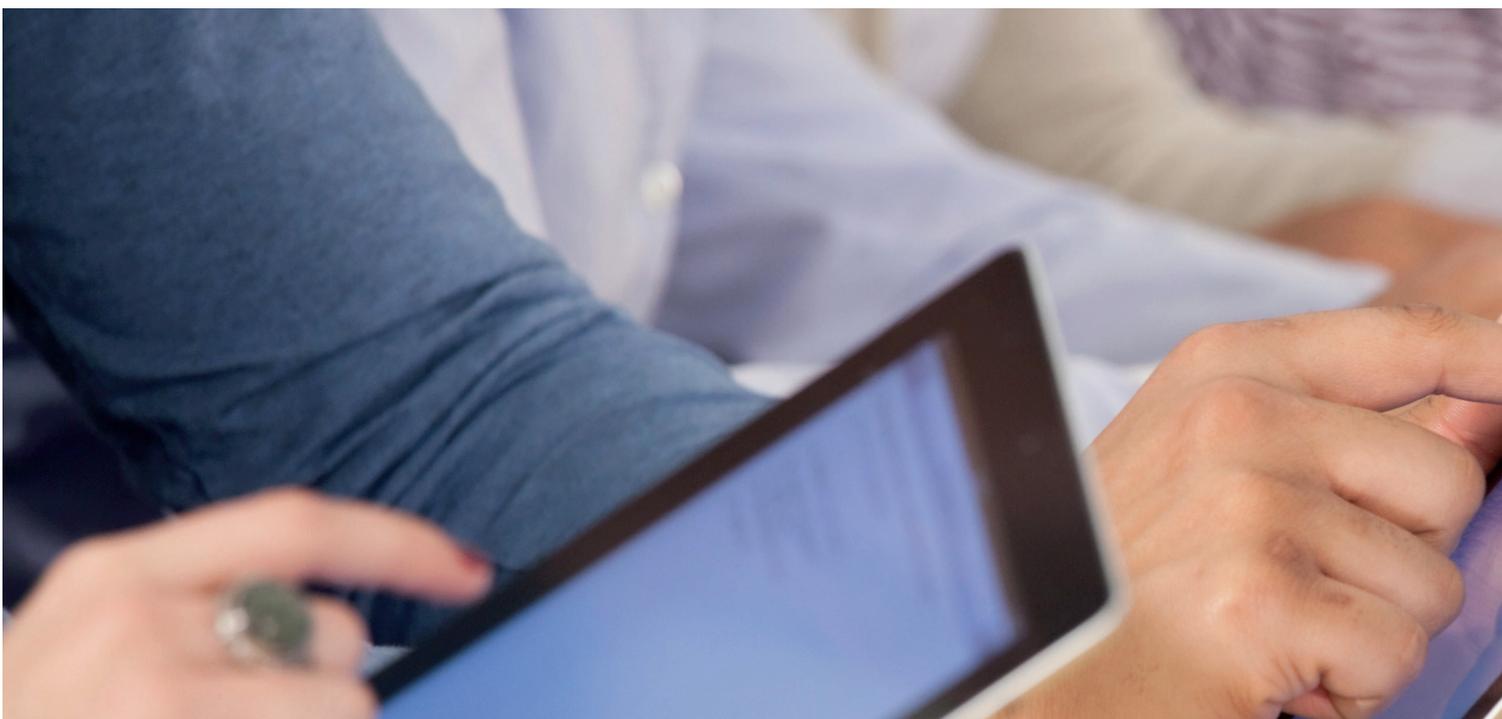
Lors du partage d'informations sensibles, par exemple les résultats de l'évaluation avec les candidats, le choix du canal de communication devrait être pris en compte.

> **Action clé 7.2 : Utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour obtenir des retours honnêtes**

Le choix du canal de communication adéquat est essentiel pour s'assurer que les candidats et les autres parties prenantes se sentent à l'aise lorsqu'ils partagent leurs retours d'expérience avec vous.

> **Action clé 7.3 : Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes**

Les candidats qui souhaitent déposer une plainte ou faire part d'un problème devraient disposer de voies de communication sûres et prévues à cette fin afin que les candidats puissent les utiliser en toute confiance.





Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Une politique ou un plan de communication.
- Démontrer l'existence de canaux de communication bidirectionnels.
- Recherche documentée indiquant que les méthodes de communication ont été choisies en fonction de leur pertinence (par exemple, e-mail, médias sociaux, sites Web, lettres écrites, téléphone ou plateformes électroniques).
- Communications avec les candidats, le personnel ou les organisations.
- Preuve que des méthodes de communication adéquates sont utilisées pour différents messages.
- Aperçu de la façon dont les méthodes de communication ont été adaptées ou révisées en fonction des retours d'expérience reçus.
- Retours d'expérience du personnel, des organisations et des candidats.
- Preuve que la communication est sécurisée.
- Rôle désigné ayant la responsabilité de la communication.



# 5.2

**La communication devrait se faire dans des langues facilement compréhensibles, respectueuses et culturellement appropriées pour les différents acteurs humanitaires.**

## Action clé 5.2

### Employer un langage clair et accessible pour toutes les communications

Cette action clé met l'accent sur le besoin de clarté dans vos communications ainsi que sur la nécessité de veiller à ce que votre langue soit adaptée à votre public.

Les communications écrites et orales doivent être claires et accessibles à tous. Elles devraient :

- Éviter le jargon, les termes et expressions familiers et les idiomes que les locuteurs non natifs sont moins susceptibles de comprendre.
- Éviter les abréviations ou les acronymes qui pourraient ne pas être connus de tous.
- Être sans ambiguïté.
- Être d'une bonne qualité pour que le texte soit lisible sur la page ou l'écran.
- Dans la limite du raisonnable, se rendre disponible et faire des ajustements pour les candidats ayant des besoins spécifiques. Par exemple, certains candidats peuvent avoir besoin de documents sur support papier imprimés en gros caractères ou sur du papier coloré.
- Soyez sensible à la culture et ne faites pas preuve de préjugé sexiste ou autre dans la langue utilisée et dans le choix des images.
- Idéalement, utilisez la langue maternelle du public cible, même s'il existe de nombreuses raisons pratiques pour lesquelles ceci n'est peut-être pas possible.

La communication devrait se faire dans des langues facilement compréhensibles, respectueuses et culturellement adéquates pour les différents acteurs humanitaires, en particulier avec les groupes vulnérables et marginalisés. Pour répondre aux besoins des candidats qui participent à une évaluation effectuée dans une langue qu'ils ne maîtrisent pas ou de ceux qui communiquent en langue des signes, il peut être nécessaire d'avoir recours à un interprète. Des conseils sur la manière de travailler efficacement avec un interprète sont donnés dans l'annexe : Collaborer avec un interprète, et des conseils sur la manière de rendre les communications accessibles à tous figurent dans l'annexe : Rendre les communications accessibles à tous.

Il est également important de se rappeler que la communication peut aussi être non verbale. Il est recommandé de s'assurer que toutes les images que vous utilisez dans vos communications et votre matériel d'évaluation sont inclusifs et accessibles. Vous devriez également vous assurer que votre langage corporel et votre ton sont appropriés et ne causent pas d'offenses involontaires.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Action clé 3.4** : Partager les résultats de l'évaluation

La clarté est importante dans toutes vos communications, mais elle est particulièrement importante lorsque vous partagez des informations potentiellement sensibles. C'est particulièrement vrai lorsqu'il s'agit de partager les résultats des évaluations avec les candidats. Dans cette situation, l'ambiguïté peut entraîner des malentendus et de la confusion.

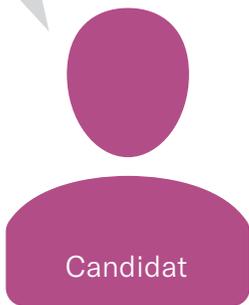


Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Toutes les informations sur les services d'évaluation sont claires, précises et à jour.
- Des processus vérifiables qui effectuent des ajustements raisonnables afin de garantir que les communications sont accessibles et comprises par tous.
- Un processus de validation pour vérifier le contenu des communications publiées.
- Un processus permettant de vérifier la grammaire, l'orthographe et la langue dans les communications et les documents.
- Entretiens avec le personnel et les candidats.
- Un guide ou une politique linguistique comprenant des conseils sur l'élaboration de documents simples à comprendre, le cas échéant.

# 5.3

Des informations claires sur l'évaluation et sur la manière de poser sa candidature sont disponibles



## Action clé 5.3

### S'assurer que les informations sur les services d'évaluation sont pertinentes, exactes et disponibles au besoin

Les informations pertinentes sur l'évaluation devraient couvrir :

- Le processus d'évaluation (y compris la durée et les étapes) ;
- La politique d'évaluation de l'organisation ;
- Les sujets d'évaluation ;
- Des exemples de cadres de compétences et de critères d'évaluation ;
- Comment accéder à l'évaluation ou poser sa candidature, y compris les dates limites d'inscription ;
- Toute date limite pour poser sa candidature ;
- Critères de sélection ou d'éligibilité ou public cible ;
- Durée de l'évaluation ;
- Temps moyen à consacrer par le candidat ;
- Rôles et responsabilités du prestataire d'évaluation et des candidats ;
- Résultats escomptés de la participation ;
- Le signe de reconnaissance disponible tel qu'un badge ou un certificat.

Vous devriez vous assurer que les informations fournies sont facilement comprises et que le candidat a accès à toutes les informations dont il a besoin pour candidater au processus d'évaluation. Elles doivent également être fournies dans les meilleurs délais : les informations devraient être disponibles dans un délai raisonnable avant la date de début pour que les candidats puissent prendre des décisions concernant leur participation.

Examinez régulièrement et mettez à jour les informations sur vos services d'évaluation afin de vous assurer qu'elles sont exactes et qu'elles n'induisent pas les candidats en erreur. Si des modifications sont apportées aux évaluations, celles-ci devraient être clairement communiquées, dans les meilleurs délais, avec des informations spécifiques fournies directement aux candidats déjà inscrits pour l'évaluation.

**Vous devriez vous assurer que les informations fournies sont facilement comprises et que le candidat a accès à toutes les informations dont il a besoin pour candidater au processus d'évaluation.**

Il est également important de faire preuve de transparence concernant le sort du candidat s'il ne réussit sa première évaluation, y compris les options de repasser l'évaluation et la procédure d'appel si le candidat souhaite contester les résultats de l'évaluation.

Il est important de s'assurer que les communications ne définissent pas des attentes irréalistes à l'égard des candidats. Les informations fournies devraient être honnêtes et ne pas induire les candidats en erreur ou créer de fausses attentes en matière de processus d'évaluation ou de résultat.

Vous pouvez partager davantage d'informations avec les candidats pour les aider à comprendre à quoi s'attendre et à préparer au mieux leur évaluation. Ceci pourrait inclure :

- Des exemples de questions ou de tâches d'évaluation antérieures ;
- Des exemples d'essais et autres tâches d'évaluation terminées, avec la note attribuée. Vous devez obtenir la permission des candidats pour publier leurs travaux si les exemples sont réels ;
- Ressources utiles pour préparer les évaluations, comme un guide d'étude.

Vous devriez également fournir les coordonnées d'un contact responsable de répondre aux questions des candidats sur le processus d'évaluation.

Il existe souvent des plateformes de communication adaptées à l'action humanitaire qui peuvent être utilisées pour informer les candidats potentiels des possibilités et des services d'évaluation. Les réunions de coordination, les plateformes d'ONG et les réseaux de gestion des catastrophes et de réduction des risques de catastrophe sont souvent des lieux utiles pour échanger des informations.

### **Scénario : Culture de communication ouverte**

Un prestataire d'évaluation indonésien a décidé d'élaborer une politique de communication pour promouvoir une culture de la communication ouverte. Il a décidé que la politique devrait définir et documenter tous les processus de partage de l'information et de la communication en général. Il a décidé que la politique devrait inclure, par exemple :

- L'engagement de l'organisation concernant le partage rapide et rigoureux des informations
- Quelles informations seront partagées avec les candidats et les autres parties prenantes
- Comment les décisions seront-elles prises concernant le moment et la méthode de partage de l'information
- Les critères utilisés lorsqu'il est décidé de ne pas partager l'information.

Une fois la politique élaborée, elle a été présentée au personnel lors d'une réunion et distribuée à tout le personnel par e-mail.

### **Scénario : Communication des résultats de l'évaluation directement avec une organisation cliente**

En Europe, une importante ONGI a retenu les services d'un prestataire d'évaluation en vue d'évaluer les compétences d'un nouveau personnel potentiel dans le cadre du processus de recrutement.

Elle a convenu que le prestataire d'évaluation soumettrait un rapport sur le processus d'évaluation et les résultats obtenus pour chaque candidat.

Afin d'assurer l'efficacité des rapports, le prestataire d'évaluation a produit des rapports systématiquement, dans les délais convenus, en utilisant une structure définie pour répondre aux besoins d'information du client. Les rapports ont fourni des informations spécifiques sur les résultats des candidats, notamment sur leurs échecs et réussites, totales ou partielles des évaluations.

Le prestataire d'évaluation et l'ONGI ont convenu à l'avance que cette dernière fournirait les résultats de l'évaluation aux candidats dans le cadre de leur processus de recrutement, afin de s'assurer que les candidats obtiennent un retour.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Action clé 3.1** : Mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées

Idéalement, les programmes d'évaluation devraient être mis en œuvre tels qu'ils ont été communiqués, mais si des changements sont apportés, les candidats doivent en être immédiatement informés. Les processus de changement doivent donc intégrer une stratégie de communication.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Un site Web à jour avec du contenu exact.
- Les documents publiés fournissent des informations à jour et précises sur les programmes et services d'évaluation.
- Orientations documentées pour la communication d'informations en cas de besoin, c'est-à-dire avant, pendant et après les programmes d'évaluation.
- Communications datées avec les intervenants.
- Le personnel est formé aux responsabilités en matière de communication.
- Un processus pour surveiller les communications.
- La politique de communication indique comment et quand les informations doivent être mises à jour.
- L'information montre que les candidats doivent faire des choix raisonnés.
- Les propriétaires des communications/documents sont identifiés.
- Les documents possèdent un contrôle de version et sont datés.
- Un processus pour approuver et signer les informations publiées.
- Retours d'expérience des candidats.

# 5.4

**Vous pouvez encourager les candidats potentiels à vous poser d'autres questions en veillant à ce que des réponses rapides et adéquates soient toujours fournies,**

## Action clé 5.4 Écouter et répondre adéquatement aux communications

Il est important que vous encouragiez activement le dialogue et que vous écoutiez et répondiez à vos candidats et aux autres parties prenantes. Ainsi, vous devez inciter les candidats à communiquer avec vous et vous devez systématiquement leur répondre. Vous pouvez définir des procédures de réponse pour ceci. Ces procédures devraient préciser la personne responsable de la surveillance des communications entrantes, la personne responsable des réponses, les lignes directrices sur la manière de répondre et les délais d'intervention standardisés. Ces facteurs peuvent varier en fonction du type de communication.

Ces procédures permettent de garantir que les réponses sont exactes et adéquates. Il est important d'avoir des temps de réponse standardisés, ceci permet aux candidats et aux organisations clientes d'obtenir les informations dont ils ont besoin suffisamment tôt pour prendre des décisions et des mesures adéquates. Ces temps de réponse devraient être rendus publics afin que les candidats sachent à quoi s'attendre. Le délai fixé pour répondre aux demandes et aux questions ne devrait pas avoir d'effet négatif sur le candidat ou sur la qualité de l'évaluation et devrait être raisonnablement en ligne avec les besoins des candidats. Il convient de veiller à ce que ces délais soient respectés.

Si de nouvelles procédures sont introduites, il peut être nécessaire de dispenser une formation au personnel qui reçoit et répond aux communications entrantes. Vous devriez également surveiller l'efficacité des procédures et leur mise en œuvre dans le cadre de vos initiatives de suivi et d'évaluation.

Les candidats auront probablement des questions sur la manière de soumettre leur candidature, sur la manière dont l'évaluation sera réalisée et sur la manière dont les résultats seront livrés. Ils souhaiteront peut-être donner leur avis sur un aspect de votre travail. Ces communications entrantes sont toutes importantes pour votre travail et peuvent vous aider à améliorer la qualité de vos services d'évaluation. Vous pouvez encourager les candidats potentiels à vous poser d'autres questions en veillant à ce que des réponses rapides et adéquates soient toujours fournies, et en fournissant de multiples canaux de communication. Ceci contribuera à établir une communication bidirectionnelle transparente et réactive avec les candidats.

Les demandes peuvent être utilisées pour améliorer les communications au fil du temps. Si les demandes sont enregistrées et révisées périodiquement, les faiblesses dans les communications peuvent être identifiées et améliorées. Les questions fréquentes et leurs réponses peuvent être utilisées pour développer un document de type « Foire aux questions » ou FAQ.

Pour résumer, les points suivants devraient être pris en compte :

- Encourager les candidats à communiquer avec vous ;
- Fournir plusieurs canaux de communication ;
- Répondre aux candidats de manière systématique et appropriée ;
- Définir la personne responsable de surveiller les communications entrantes et la personne responsable des réponses ;
- Décider et communiquer des directives sur les délais de réponse standard ;
- Pour les nouvelles procédures, formez le personnel sur la manière de répondre aux communications entrantes.



#### **Lien vers d'autres standards et actions clés**

> **Action clé 7.1 : Surveiller et évaluer systématiquement les services d'évaluation**

Lors de la mise en place de systèmes de suivi et d'évaluation, il est utile de réfléchir à la manière dont vous souhaitez inclure la communication avec les candidats et les autres parties prenantes. Le suivi des communications peut améliorer votre capacité à fournir des services d'évaluation répondant aux besoins des candidats.

> **Action clé 7.2 : Utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour obtenir des retours honnêtes**

Dans le cadre des systèmes d'évaluation et de responsabilisation, il est important de mettre en place des méthodes pour recevoir des retours d'expérience des candidats. Lors de l'examen des méthodes de réception et d'enregistrement de ces retours d'expérience, il est également important de réfléchir à la manière de réagir.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Publication des ententes de niveaux de service en matière de temps de réponse.
- Contrat de niveau de service pouvant être revu lorsqu'il est atteint.
- Un rôle désigné en charge de la surveillance des accords de niveau de service et des mesures prises lorsque le service est inférieur au niveau spécifié.
- Personnel formé sur la manière de réagir de manière appropriée afin de respecter les accords de niveau de service.
- Nomination des rôles du personnel pour répondre ou traiter les demandes et les communications.
- Un processus vérifiable qui vérifie que le ton des réponses est adapté à la situation et aux lecteurs.
- Preuve que les réponses aux communications sont formulées de manière adéquate, par exemple : e-mails, journaux des actions/plaintes.
- Demandes et réponses documentées des candidats à distance et en ligne.
- Retours d'expérience des candidats.
- Registre des communications qui influence les améliorations futures.

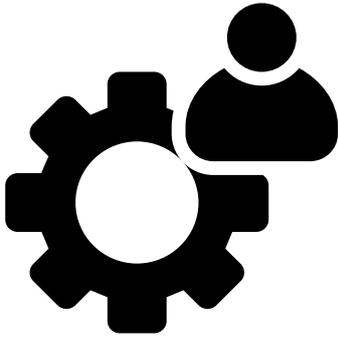
Titre de l'annexe	Actions clés pertinentes
Modèle de plan de communication	5.1 - 5.4
Travailler avec un interprète	5.2
Rendre les communications accessibles à tous	5.2



# 6

## Standard 6 Administration





## Standard 6

# Administration

Les systèmes administratifs prennent en charge efficacement les évaluations

### Actions clés

Vous devez :

- 6.1 ✓ fournir un soutien administratif et logistique efficace avant, pendant et après les évaluations ;
- 6.2 ✓ suivre les procédures pour gérer en toute sécurité le matériel et les résultats de l'évaluation ;
- 6.3 ✓ stocker les informations personnelles des candidats avec des procédures adéquates de gestion des données ;
- 6.4 ✓ assurez que les résultats de l'évaluation (et les badges ou certificats reconnus, si disponibles) sont livrés et peuvent être récupérés dans la période indiquée ; et
- 6.5 ✓ partager des informations personnelles et confidentielles uniquement comme convenu.

**Ce standard couvre tous les processus administratifs nécessaires au bon déroulement des évaluations. De cette façon, il soutient tous les autres standards.**

## **Pourquoi ce standard est-il important ?**

Les systèmes administratifs, les processus et les procédures soutiennent la mise en œuvre de services d'évaluation de qualité et permettent aux candidats et aux organisations d'accéder à ces services. Un soutien administratif efficace permet une mise en œuvre harmonieuse des services d'évaluation. Un soutien administratif inefficace peut non seulement causer des retards pratiques, mais aussi entraver le processus d'évaluation lui-même. De cette manière, le standard 6 contribue à la réalisation de l'**engagement global** : les personnes impliquées dans l'action humanitaire sont reconnues pour leurs compétences et leur capacité à travailler efficacement.

Des systèmes administratifs efficaces, systématiquement appliqués en tenant compte des caractéristiques diverses des candidats et qui gèrent les données à caractère personnel de manière confidentielle et de manière à réduire les risques garantissent que : tous les candidats ont la possibilité d'accéder aux évaluations et de participer à ces évaluations. Ces mesures permettent aux évaluateurs de démontrer leur engagement envers les **principes d'accessibilité, d'impartialité et d'inclusivité**.

## **Conseils généraux**

Ce standard couvre tous les processus administratifs nécessaires au bon déroulement des évaluations. De cette façon, il soutient tous les autres standards. Les actions clés couvrent la mise en œuvre d'un soutien administratif pratique et logistique, en veillant à ce que les candidats puissent accéder aux processus d'évaluation qui leur conviennent et à les appliquer, ainsi qu'à la gestion sûre et rigoureuse des informations.

Il est important que tous les systèmes administratifs soient systématiquement et continuellement suivis par tous. Cependant, ils n'ont pas besoin d'être trop complexes et devraient être proportionnés à vos besoins.

Toutefois, les lois sur la protection des données régiront et informeront certains systèmes d'administration, en particulier en ce qui concerne la gestion des données personnelles des candidats.



DECLARATION D'INTERET PERSONNEL  
 L'Intéressé(e) déclare avoir lu et compris le contenu de la présente déclaration et atteste que les informations fournies sont exactes et complètes.

### INDICATIFS RADIO

RADIO OPERATEUR FEA	FOXTROT NOVEMBER	FN
RADIO OPERATEUR EINHCR	FOXTROT UNIFORM NOVEMBER	UN
COORDINATION NAIROBI	FOXTROT HOTEL QUEBEC	FHQ
RADIO HANDSET	FOXTROT ECHO 1; 2; 3; 4	FE
RESPONSABLE TERRAIN	FOXTROT ROMEO TANGO	FRT
RESPONSABLE SECU	FOXTROT SIERRA	FS
RESPONSABLE LOG	FOXTROT LIMA	FL
RESPONSABLE PROJET	FOXTROT PAPA	FP
RESPONSABLE CONSORTIUM	FOXTROT CHARLI	FC
RESPONSABLE FINANCE	FOXTROT BRAVO	FB
RESPONSABLE LOG BASE	FOXTROT FOXTROT	FF
LOG GPV	FOXTROT GOLFE	FG
Site	FOXTROT INDIA	FI

A 1  
 UN

TSF  
 THERMISTOR

# 6.1

**Vous devriez également tenir compte du contexte dans lequel vous évoluez pour déterminer les types de soutien administratif et logistique dont les candidats peuvent avoir besoin.**

## Action clé 6.1

### Fournir un soutien administratif et logistique efficace avant, pendant et après les évaluations

Un soutien administratif efficace doit être fourni en interne afin de garantir le bon déroulement de vos évaluations, et en externe, pour aider les candidats et l'organisation à utiliser vos services d'évaluation. Ceci inclut l'utilisation de processus de routine pour s'assurer que les préparations requises et les actions de suivi sont effectuées et que toutes les organisations reçoivent le soutien administratif adéquat. Le support administratif peut inclure certains des éléments suivants en fonction de votre organisation :

- Avant que l'évaluation soit effectuée :
  - ❖ Accéder aux informations sur le processus d'évaluation et sur les manières d'y accéder ;
  - ❖ Toute préparation que le candidat doit entreprendre à l'avance pour remplir la candidature ;
  - ❖ Planifier un calendrier de mise en œuvre en tenant compte de vos propres capacités, de la disponibilité des candidats et d'autres événements pertinents dans un contexte garantissant que toutes les personnes concernées sont impliquées dans le processus ;
  - ❖ Informer les candidats de toute modification des dates et heures pour rencontrer le jury d'évaluation ;
  - ❖ Informer de la marche à suivre si le candidat est absent pour cause de maladie ;
  - ❖ Vérifier la disponibilité et l'adéquation d'un lieu ou d'une plateforme numérique et effectuer les réservations adéquates ;
  - ❖ Préparer, télécharger ou imprimer tout matériel d'évaluation requis et veiller à ce qu'il soit accessible aux candidats et aux évaluateurs ;
  - ❖ Partager les informations concernant l'accès à l'évaluation en ligne ou en face-à-face en communiquant, par exemple, les détails du lieu et de l'adresse ;
  - ❖ S'assurer que les candidats possèdent les informations sur les préparatifs qu'ils doivent faire.
- Pendant l'évaluation elle-même :
  - ❖ S'assurer que les candidats accèdent au lieu ou à la plateforme sans difficultés ;



- ↻ Informer les évaluateurs si des candidats sont absents, par exemple pour cause de maladie ;
- ↻ Surveiller les besoins pratiques des candidats et apporter des modifications lorsque nécessaire, par exemple, à l'environnement d'évaluation ou en fournissant du matériel de remplacement.
- Après l'évaluation :
  - ↻ Fournir aux candidats une preuve de leur participation aux tests et/ou une preuve de paiement et/ou une preuve de reconnaissance ;
  - ↻ Traitement des paiements ou des remboursements aux évaluateurs, aux sites, aux fournisseurs, aux candidats, par exemple si des indemnités journalières ou le transport sont couverts ;
  - ↻ Prendre toutes les mesures pratiques nécessaires, telles que l'élimination ou le remplacement adéquat des matériaux ou consommables usagés.

Le soutien administratif peut être fourni en personne, par téléphone ou en ligne, en temps réel ou par e-mail.

Le soutien requis variera en fonction de votre situation et des candidats ou des organisations. Vous devriez également tenir compte du contexte dans lequel vous évoluez pour déterminer les types de soutien administratif et logistique dont les candidats peuvent avoir besoin. Par exemple, dans certains contextes, les candidats peuvent avoir besoin d'un soutien logistique ou financier pour participer à l'évaluation et vous devrez peut-être fournir le transport ou rembourser des coûts. Dans d'autres situations, vous devrez peut-être envisager de fournir un soutien logistique en matière de garde d'enfants ou de salle d'allaitement.

### Étude de cas : PHAP fournit un soutien avant, pendant et après les évaluations

Voici quelques-uns des mécanismes mis en place par PHAP pour garantir la réalisation de cette action clé :

- Une boîte aux lettres commune permet au personnel de fournir et de coordonner un soutien administratif aux candidats. La communication est basée sur des réponses standard.
- Termes de référence pour l'assistant de support de certification.
- Questions d'enquête de suivi sur la satisfaction des candidats à l'égard du soutien.
- Liste des réponses d'assistance standard.
- Une boîte aux lettres partagée pour les demandes de certification.

Au-delà du soutien administratif et logistique direct fourni aux candidats et aux organisations clientes, il est également essentiel de s'assurer que les services d'évaluation reçoivent un soutien adapté. Pour les services d'évaluation en ligne, ceci peut inclure la gestion de l'inscription et l'accès à la plateforme d'évaluation, y compris la délivrance de permissions et de mots de passe aux évaluateurs et aux candidats, et le téléchargement du support didactique sur la plateforme, tandis que pour l'évaluation en face à face ou les simulations, le soutien peut inclure la gestion des réservations de salles, et s'assurer que les ressources et le matériel sont préparés et disponibles dans la salle à temps.

### Comment ceci s'applique-t-il à moi ?

« Nous ne menons pas d'évaluations nous-mêmes, nous faisons appel aux services d'un prestataire d'évaluations reconnu. Ceci s'applique-t-il donc à nous ? »

Cela peut être le cas d'une organisation qui embauche les services d'évaluation pour évaluer les compétences de son personnel ou de ses bénévoles. En tant qu'organisation qui travaille par l'intermédiaire de partenaires, vous pouvez toujours effectuer l'examen d'assurance qualité, mais vous devrez aussi démontrer que vous avez mis en place des systèmes pour vous assurer que vos partenaires suivent les actions clés.

Dans ces cas, la liste de contrôle fournie dans cette action clé peut être utilisée pour :

- Sélectionner des partenaires de mise en œuvre adéquats ;
- Former des accords de partenariat ;
- Répartir et convenir des responsabilités entre les différentes parties ;
- Renforcer les capacités des partenaires de mise en œuvre, le cas échéant.

Si vous avez loué des services d'évaluation auprès de prestataires, vous aurez peut-être encore à fournir un soutien administratif aux candidats, par exemple en leur garantissant qu'ils ont accès au matériel de préparation dont ils ont besoin, ainsi qu'au prestataire de services en évaluation, en veillant par exemple à ce que toute question ou demande sur les candidats soit traitée rapidement.





## Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 1.4 :** Analyser les caractéristiques, les préférences d'évaluation et les exigences du ou des candidats cibles

Les informations recueillies sur les besoins et les exigences des candidats individuels devraient être prises en compte lors de la préparation. Par exemple, certains candidats peuvent demander des documents avec une police de grande taille ou vous devez vous assurer que le site sélectionné dispose des installations adéquates pour un candidat à mobilité réduite.

> **Action clé 3.2 :** Mettre en place des mesures raisonnables pour réduire les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats

Dans le cadre de votre travail administratif, vous devriez tenir compte de tout impact sur la sécurité de vos candidats. Par exemple, lors de l'évaluation de la pertinence d'un site, la sûreté et la sécurité des candidats devraient être prises en compte en ce qui concerne l'emplacement du site, la façon d'y accéder, la sécurité du bâtiment lui-même ainsi que tout risque pour la sécurité à l'intérieur du site. Vous devriez également prendre en compte la cybersécurité et vous assurer que tous vos systèmes sont sécurisés.

> **Action clé 4.1 :** identifier les ressources nécessaires pour mettre en œuvre efficacement les évaluations

La liste des ressources proposées dans l'action clé 4.1 peut être utilisée pour orienter la planification et la préparation des évaluations afin de s'assurer que toutes les ressources nécessaires sont disponibles.

> **Standard 5 :** Communication

Les standards de communication et d'administration sont étroitement liés et facilitent le bon fonctionnement des services d'évaluation. Le standard de communication se concentre spécifiquement sur la réception, le partage et le stockage d'informations, tandis que le standard d'administration se concentre sur l'établissement et la maintenance de systèmes facilitant la communication ainsi que d'autres aspects du travail du prestataire d'évaluation.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Des sessions d'information, des tutoriels et des anciens élèves existent pour vous accompagner dans votre progression.
- Il existe des documents révisables démontrant qu'un soutien administratif efficace est fourni aux candidats et aux organisations en temps opportun.
- Documentation identifiant les besoins en support administratif et logistique (renvoi au 1.5).
- Rôle identifié avec la responsabilité du soutien du candidat et de l'organisation.
- Support éprouvé pour les candidats à distance ou en ligne (par exemple, journaux de bord et délais).
- Les mécanismes de soutien fonctionnent en face à face, par téléphone ou en ligne, en temps réel ou par e-mail.
- Enregistrements prouvant que les fuseaux horaires et les modalités sont pris en compte pour les candidats à distance et en ligne.
- Dossiers de soutien.
- Retours d'expérience des candidats et des organisations prouvant l'efficacité du soutien (évaluations, réunions de tutorat, rapports de mentors, par exemple).
- Le contrôle des accès et l'utilisation des canaux de communication est attribué aux personnes adéquates.

# 6.2

**Les documents d'évaluation confidentiels sont des documents liés à la mise en œuvre de l'évaluation qui ne devraient pas être vus par les candidats avant la mise en œuvre.**

## Action clé 6.2

### Suivre les procédures pour gérer en toute sécurité le matériel et les résultats de l'évaluation

Tout au long du processus d'évaluation, certaines informations sont spécifiquement utilisées lors des étapes de conception et de mise en œuvre et devront rester confidentielles.

Les documents d'évaluation confidentiels sont des documents liés à la mise en œuvre de l'évaluation qui ne devraient pas être vus par les candidats avant la mise en œuvre. Il peut s'agir, par exemple, de questions d'examen écrites ou de rôles de simulation et de mises à jour qui exigent du candidat qu'il réagisse à un changement de situation ou à de nouveaux renseignements. Les prestataires d'évaluation auront besoin d'un autre ensemble de documents confidentiels qui ne devraient jamais être vus par un candidat, par exemple les instructions de simulation pour le personnel ou la grille d'évaluation que les évaluateurs utiliseront pour noter un test écrit.

La gestion des documents d'évaluation confidentiels comprend tous les aspects de l'élaboration ou de la réception, de l'entreposage et de l'utilisation des documents pendant la conception et la réalisation des évaluations.

Les mesures pour une gestion sûre et sécurisée du matériel d'évaluation comprennent :

- Le nouveau personnel devrait être soigneusement formé avant d'être autorisé à accéder aux documents d'évaluation confidentiels.
- Si du matériel d'évaluation est livré ou transporté, il devait exister un système de signature et un registre à tenir pour assurer le suivi de tout le matériel entrant et sortant. Le registre doit inclure toutes les livraisons de l'organisme d'attribution avec le nombre de paquets ou de colis reçus.
- Le matériel physique devrait être enfermé en lieu sûr jusqu'à ce qu'un membre du personnel autorisé ait besoin d'y accéder.
- La pièce ou la caisse verrouillée utilisée pour les matériaux physiques confidentiels ne devait pas être utilisée pour contenir d'autres équipements, tels que des serveurs informatiques, une chaudière, des unités électriques ou des archives. Ceci permettra d'empêcher les accès non autorisés.



- L'accès à cette salle ou à cet espace de stockage doit être réservé aux membres du personnel directement impliqués dans l'administration des examens. Les PC et les appareils portables contenant du matériel d'évaluation confidentiel devraient :
  - ❖ Les documents électroniques doivent être stockés dans un système sécurisé, protégé par un mot de passe, afin d'empêcher toute utilisation non autorisée de l'appareil et tout accès non autorisé aux informations stockées sur celui-ci.
  - ❖ Il est judicieux que les mots de passe soient suffisamment forts et changés régulièrement.
  - ❖ Être déconnectés ou « verrouillés » s'ils sont laissés sans surveillance pendant une période donnée.

Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Processus garantissant que les documents d'évaluation sont toujours conservés de manière sûre et sécurisée.
- Politique de protection de la gestion des données (incluant les candidats en ligne ou les candidats à distance le cas échéant).
- Procédures d'exploitation établies pour un stockage sûr et sécurisé des résultats.
- Les procédures d'examen et de surveillance de la sécurité des matériels et des résultats sont opérationnelles.
- Le personnel est formé à la gestion sécurisée du matériel et des résultats.
- Démontrer qu'il existe un processus capable d'examiner et de vérifier les communications en termes d'accessibilité, de précision, de grammaire, d'orthographe, de langue, de format et de support.

# 6.3

**Avant de recueillir des données, vous devez déterminer les informations dont vous avez besoin et leur durée de conservation.**

## Action clé 6.3

### Stocker les informations des candidats en utilisant des procédures de gestion de données sécurisées et adaptées

Vous devriez mettre en œuvre les exigences juridiques nationales concernant la protection des données. Les indications contenues dans ce manuel peuvent compléter les exigences nationales, mais ne devraient pas être utilisées comme substituts.

L'action clé 6.5 est étroitement liée à cette action 6.3. L'action clé 6.3 est axée sur le stockage des données à caractère personnel qui ont été collectées dans le cadre des services d'évaluation, tandis que l'action clé 6.5 porte sur l'utilisation et le partage de ces informations.

Avant de recueillir des données, vous devez définir les informations dont vous avez besoin et leur durée de conservation. Toute information supplémentaire sur le candidat au-delà de cette portée ne devrait pas être recueillie, sauf s'il existe une raison spécifique à ceci. L'information ne doit pas être stockée plus longtemps que nécessaire.

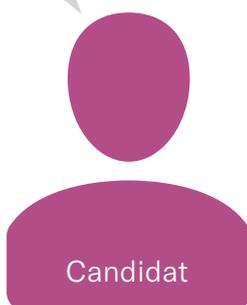
Après avoir décidé des informations que vous allez collecter et la durée de conservation, vous devez mettre en place un système de gestion des données vous permettant de recueillir et de stocker ces informations. Ce système devrait être aussi simple que possible, facile à utiliser, à mettre à jour et à entretenir. Vous devez également vous assurer que le système est sécurisé et qu'il est possible de supprimer et de récupérer des informations. Vous devez être en mesure de récupérer des informations pour votre propre usage ou pour les candidats, car ils peuvent demander à voir les informations personnelles que vous possédez sur eux. Dans certains pays, les lois sur la protection des données exigent que vous partagiez ces informations dans un délai imparti, le cas échéant.

Pour gérer efficacement les données, vous devez :

- Établir un système pour enregistrer et identifier les candidats et collecter les informations requises
- Vérifiez régulièrement l'exactitude des informations que vous détenez
- Mettre en place un processus de suppression des enregistrements/dossiers obsolètes, inutiles, redondants ou superflus
- Établir un mécanisme permettant de récupérer les informations personnelles des candidats lorsqu'ils demandent à y accéder.

**Lorsque des données personnelles ou sensibles sont détenues, des contrôles de sécurité et d'accès adéquats devraient être mis en place.**

Je suis convaincu que mes informations sont sécurisées et gardées confidentielles



Des procédures de gestion de données devraient vous permettre de stocker des informations sur les candidats en toute sécurité que ce soit sur format papier ou électronique. Le stockage des enregistrements physiques (sur papier) devrait être verrouillé si l'information est confidentielle. Les enregistrements électroniques d'informations confidentielles devraient également être sécurisés de manière adéquate et il devrait y exister un système de sauvegarde des informations stockées électroniquement.

Les moyens adéquats pour sécuriser les informations protégées peuvent comprendre :

- Un nombre limité de détenteurs de clé (s'il s'agit d'un verrou à combinaison numérique, le code devrait être changé périodiquement)
- Des pièces sécurisées
- Des coffres-forts
- Des mots de passe de sécurité informatique
- Des processus de sauvegarde

Des procédures de gestion des données devraient définir qui peut accéder aux informations sur les candidats et ceci ne devrait être accessible qu'au personnel qui a besoin de ces informations pour effectuer correctement son travail. Les candidats devraient également être en mesure d'accéder à leurs informations et leurs enregistrements.

Lorsque des données personnelles ou sensibles sont détenues, des contrôles de sécurité et d'accès adéquats devraient être mis en place. Des contrôles supplémentaires peuvent également être nécessaires pour empêcher la copie ou l'utilisation abusive de ces données.

Les enregistrements et les dossiers papier contenant des données personnelles et/ou des informations sensibles sur les candidats devraient :

- Être manipulés de manière à restreindre l'accès uniquement aux personnes ayant des raisons d'y accéder
- Être verrouillés lorsqu'ils ne sont pas nécessaires
- Ne pas être en vue des appelés aux bureaux
- Suivre une élimination sécurisée de déchets confidentiels.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 1.4** : Analyser les caractéristiques, les préférences d'évaluation et les exigences du ou des candidats cibles

Lorsque vous recueillez des renseignements personnels dans le cadre d'analyses des besoins d'évaluation, vous devez vous demander comment conserver ces données en toute sécurité.

> **Standard 4** : Ressources

Les systèmes conçus pour maintenir et surveiller l'utilisation et la qualité des ressources peuvent contenir des informations sensibles ou personnelles. Les informations relatives aux finances, au recrutement et à la gestion des évaluateurs peuvent être particulièrement sensibles.

> **Action clé 7.3** : Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes

Lors de la mise en place de systèmes de réception et de traitement des plaintes et préoccupations, il convient de prendre en compte la manière dont ces informations seront stockées. Ceci s'applique également au recueil et au stockage des retours d'expérience.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Les procédures de gestion des données sont documentées et opérationnelles afin de garantir un stockage sécurisé des informations personnelles des candidats.
- Des méthodes sûres, structurées et indexées, de stockage des informations personnelles du candidat sont utilisées.
- Il peut être démontré que les informations des candidats sont sécurisées et protégées.
- Rôle identifié avec la responsabilité de la gestion des données.
- Politique de protection et de conservation des données (y compris les candidats à distance/en ligne, le cas échéant).
- Processus de sauvegarde des informations avec journal révisable.
- Utilisateurs identifiés avec accès sécurisé.
- Processus pour enregistrer et éliminer en toute sécurité des données inutiles, redondantes ou superflues.
- Conformité avec la loi locale concernant la conservation des données.
- Temps de réponse convenu et documenté.
- Les documents ont une date de révision/renouvellement et des versions de contrôle.
- Le personnel est formé et informé des responsabilités en matière de communication (qui peut communiquer quoi et à quel niveau).
- Une politique de validation pour les informations critiques ou confidentielles.
- Preuves que le site Web est à jour et contient des informations pertinentes.

# 6.4

**Les rapports d'évaluation devraient fournir des renseignements qui aident les candidats à déterminer à quel point ils ont atteint les objectifs d'évaluation.**

## Action clé 6.4

S'assurer que les résultats de l'évaluation (et les badges ou certificats reconnus, le cas échéant) sont délivrés et peuvent être récupérés dans les délais impartis

Chaque personne participant à une évaluation devrait recevoir un rapport d'évaluation de votre part. Les rapports d'évaluation devraient fournir des renseignements qui aident les candidats à déterminer à quel point ils ont atteint les objectifs d'évaluation.

Lorsque des organisations clientes ont financé la participation de candidats à l'évaluation, les résultats de l'évaluation peuvent être transmis directement à l'organisation cliente si cela a déjà été convenu. Par exemple, le service des ressources humaines d'une organisation cliente peut recevoir les résultats de l'évaluation du candidat et les utiliser pour prendre une décision concernant le recrutement ou la promotion de cette personne au sein de l'organisation. Les résultats de l'évaluation peuvent également aider les organisations clientes à donner aux candidats des possibilités de développement professionnel et des conseils pertinents. Les candidats devraient être informés dès le début de la personne à qui remettre les rapports d'évaluation et de quelle manière.

Lorsque les candidats réussissent leur évaluation, le rapport d'évaluation devrait contenir des informations détaillées sur leurs résultats et le signe de reconnaissance qu'ils recevront. Les retours d'expérience sur les performances de l'évaluation aident les individus à décider de leurs prochaines étapes. Un rapport d'évaluation dans lequel le candidat a réussi l'évaluation devrait contenir, entre autres, un retour d'information constructif sur les succès et les domaines à améliorer, ainsi que le signe de reconnaissance officiel de l'évaluation, qui peut prendre la forme de crédits académiques, de licences et/ou de certificats.

Dans le cas d'une évaluation réussie partiellement ou d'un échec, les candidats devraient recevoir des renseignements précis sur les critères non satisfaisants. Le rapport devrait contenir (sans toutefois s'y limiter) :

- Une explication concernant les preuves incomplètes
- Les écarts de performance à combler pour répondre aux critères.



**Dans la mesure du possible, il serait idéal que les résultats de l'évaluation soient communiqués immédiatement après la dernière étape de l'évaluation.**



Les candidats peuvent alors :

- Se préparer à une réévaluation, soit par autoévaluation, soit par une formation supplémentaire ou des affectations de travail, soit
- en choisissant une autre voie.

La publication et la récupération rapides des résultats de l'évaluation constituent une fonction essentielle de tout prestataire d'évaluation. Les organisations clientes dépendent des délais de publication et d'obtention des résultats pour faciliter l'efficacité de leurs processus de recrutement et de gestion des performances. Les candidats seront impatients de recevoir leurs résultats et pourraient être indûment stressés s'ils ne sont pas reçus dans un délai raisonnable. Vous devriez également penser aux candidats qui doivent s'appuyer sur les résultats obtenus pour une candidature/acceptation d'emploi.

Dans la mesure du possible, il serait idéal que les résultats de l'évaluation soient communiqués immédiatement après la dernière étape de l'évaluation. Toutefois, cela n'est pas toujours possible, car parfois la détermination des résultats nécessite des délibérations entre les membres du jury et la prise en compte de multiples facteurs.

Vous devez établir un délai maximal pour la publication et la récupération des résultats de l'évaluation et de le surveiller afin de garantir une mise en œuvre des résultats dans les délais impartis. Les candidats et les organisations clientes devraient être informés de la date à laquelle ils peuvent s'attendre à recevoir les résultats de l'évaluation et sous quelle forme (badge, certificat et lettre).

#### **Lien vers d'autres standards et actions clés**

- > **Action clé 5.1 : Utiliser et maintenir des voies de communication adéquates et accessibles**

Lors de la remise des rapports d'évaluation, il est important de choisir un canal de communication adéquat et de s'assurer que tous les diplômes, titres ou certificats officiels sont gérés de manière sécurisée. Tout canal utilisé devrait être approprié au contexte et sensible au droit à la vie privée du candidat.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Les pistes d'examen montrent que les résultats de l'évaluation sont rapidement transmis aux candidats.
- Des accords de niveau de service pour la publication et la récupération des résultats d'évaluation.
- Les demandes des candidats sont traitées conformément aux accords de niveau de service.
- Il existe des installation de stockage sécurisé pour les résultats, accessibles uniquement par le personnel autorisé.
- Un processus visant à garantir que les badges ou les certificats ne sont pas dupliqués ou créés frauduleusement.
- Un processus permettant de s'assurer que seuls les candidats qui ont réussi leur évaluation reçoivent des badges ou des certificats.
- Le processus de récupération des résultats de l'évaluation est documenté.
- L'examen de la qualité des résultats de l'évaluation confirme la rigueur de la publication.
- Retours d'expérience des candidats.

# 6.5

**Vous devez clarifier la manière dont les informations sur les candidats sont partagées et en informer les candidats.**

## Action clé 6.5

### Partager des informations personnelles et confidentielles uniquement comme convenu

Vous devriez mettre en œuvre les exigences juridiques nationales concernant la protection des données. Les indications contenues dans ce manuel peuvent compléter les exigences nationales, mais ne devraient pas être utilisées comme substituts.

Les actions clés 6.3 et 6.5 sont étroitement liées. L'action clé 6.3 est axée sur le stockage des données à caractère personnel qui ont été recueillies dans le cadre du processus d'évaluation, tandis que l'action clé 6.5 porte sur l'utilisation et le partage de ces informations.

Vous devez clarifier la manière dont les informations sur les candidats sont partagées et en informer les candidats. Il est important que les candidats sachent si leurs informations seront partagées et, dans l'affirmative, avec qui et dans quel but. Par exemple, lorsqu'une organisation cliente finance un service d'évaluation, elle s'attendra probablement à avoir accès aux enregistrements des candidats. Lorsque l'évaluation est autofinancée, vous ne devriez pas partager les informations du candidat avec des tiers sans le consentement du candidat. Par exemple, certaines organisations peuvent inclure une clause dans leur politique de certification pour indiquer clairement que les informations concernant un individu particulier sont considérées comme confidentielles et ne doivent pas être divulguées à un tiers par l'organisation.

Vous devriez mettre en place des procédures pour évaluer correctement les demandes d'autres organisations (tels que les organismes d'audit ou les donateurs) pour l'accès des données en votre possession. Ces procédures devraient vous aider à décider si la divulgation des données est pleinement justifiable, dans l'intérêt des candidats et si elle est conforme à toute législation nationale existante en matière de protection des données. Par exemple, les télécopieurs ne devraient pas être utilisés pour transmettre des documents sensibles.

Si vous utilisez des informations sur des candidats, des études de cas ou des photographies pour rendre compte de vos services ou activités, en faire la publicité ou les commercialiser, vous devez vous assurer que rien de personnel ou de confidentiel n'est partagé et que vous avez la permission des candidats de les inclure dans ce type de document. Si vous prenez des photos de candidats, vous devez demander leur autorisation et vous assurer que leur processus d'évaluation, leur futur emploi ou les possibilités de bénévolat ne sont pas affectés négativement. Il peut être plus efficace de demander la permission à l'avance.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Action clé 5.2** : Employer un langage clair et accessible pour toutes les communications

Lors du partage d'informations sur les candidats conformément aux accords, vous devriez vous assurer que la communication est claire et accessible, afin d'éviter tout malentendu.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Démontrer l'existence d'une procédure qui assure la sécurité des informations personnelles et confidentielles, y compris l'utilisation de mots de passe et d'autres méthodes de sécurité.
- Une politique publiée et communiquée sur la manière dont les informations personnelles et confidentielles seront partagées. (Politique de partage de l'information.)
- Une liste « Besoin d'avoir accès aux informations » pour s'assurer que seul le personnel autorisé ou les parties intéressées ont accès aux informations personnelles et confidentielles.
- Un document publié qui identifie ce qui est une information personnelle et confidentielle.
- Politique de rétention des données avec des instructions détaillées sur l'élimination en toute sécurité des informations personnelles et confidentielles sur les candidats.
- Détermination du rôle du personnel ayant la responsabilité de la sécurité des données.
- Installations pour stocker les données de manière sécurisée et confidentielle.
- Accords autorisés de partage de documents.
- Changements consignés de conception des évaluations lorsque les répercussions sur les ressources les rendent nécessaires.

# 7

## Standard 7 Évaluation et redevabilité



# Standard 7

## Évaluation et redevabilité



Les mécanismes d'évaluation et de redevabilité soutiennent efficacement les évaluations de la qualité

### Actions clés

Vous devez :

- 7.1 ✓ surveiller et évaluer systématiquement les services d'évaluation ;
- 7.2 ✓ utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour recevoir des retours d'expérience honnêtes ;
- 7.3 ✓ enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes ;
- 7.4 ✓ utiliser les expériences passées pour améliorer et mettre à jour les services d'évaluation ;
- 7.5 ✓ rendre les informations sur la qualité des services d'évaluation disponibles et transparentes ; et
- 7.6 ✓ traiter les candidats, le personnel et les autres parties prenantes d'une manière qui favorise l'inclusion, la lutte contre la discrimination et le bien-être.

On me demande mes retours d'expérience et je sais qu'ils sont pris en compte

Candidat

**Les processus de responsabilisation sont un élément essentiel de la qualité, car ils permettent de répondre aux besoins des candidats.**

### **Pourquoi ce standard est-il important ?**

Le standard 7 contribue à l'**engagement global** des personnes impliquées dans l'action humanitaire à reconnaître leurs compétences et à démontrer leur capacité à travailler efficacement. Des processus d'évaluation systématiques qui mesurent la qualité des services proposés et alimentent un cycle continu d'examen et d'amélioration garantissent que les services d'évaluation fournis sont pertinents, appropriés et adaptés besoins des candidats et des organisations clientes. En outre, les processus de responsabilisation sont un élément essentiel de la qualité, car ils permettent de répondre aux besoins des candidats.

Des processus efficaces d'évaluation et de responsabilisation qui tiennent compte des diverses caractéristiques des candidats, permettent des mécanismes de retours d'expérience et de plainte accessibles et confidentiels pour tous les candidats. Ils donnent également la possibilité aux évaluateurs de démontrer leur engagement envers les principes d'**accessibilité, d'impartialité et d'inclusivité**.



## Conseils généraux

Vous devriez avoir mis en place des mécanismes ainsi que du personnel désigné pour susciter et répondre aux retours d'expérience et plaintes des candidats et des organisations clientes.

Pour vous assurer que vos évaluations répondent aux besoins des candidats, vous devriez mettre en place des mécanismes d'évaluation et de responsabilisation transparents, rigoureux et appliqués de manière cohérente. L'établissement de politiques et de processus peut vous permettre de :

- Recueillir et analyser systématiquement les données de suivi et d'évaluation ;
- Encourager et répondre aux retours d'expérience ;
- Traiter les plaintes avec sensibilité et efficacité ;
- Avoir des systèmes d'amélioration continue.

Le but de ce standard est de vous permettre de fournir des services qui s'améliorent continuellement et répondent aux besoins des candidats. Le standard vous aide à surveiller et à évaluer vos performances afin que vous puissiez comprendre l'efficacité de vos services d'évaluation.

Vous pouvez également vous engager dans une certification de qualité pour garantir une amélioration continue et une bonne réactivité face aux besoins des candidats. L'outil d'autoévaluation et le manuel qualité, disponibles sur le site Internet de HPass, fournissent des informations utiles sur l'assurance qualité.



# 7.1

**Le temps et les ressources alloués au suivi et à l'évaluation devraient être proportionnels à la taille et à la portée du prestataire d'évaluation et aux services que vous fournissez.**

## Action clé 7.1 Surveiller et évaluer systématiquement les services d'évaluation

Le suivi et l'évaluation sont deux outils puissants pour gérer la qualité des services d'évaluation. Ce sont des composants complémentaires qui font partie d'un système d'assurance qualité robuste, et chacun a une fonction différente en matière de qualité. Les principales différences sont les suivantes :

- Le suivi est un processus continu visant à mesurer les progrès vers l'atteinte des résultats prévus. Le suivi vous permet de vérifier si les services sont fournis comme prévu et d'identifier les tendances ou problèmes émergents.
- L'évaluation est effectuée périodiquement, ou à des moments déterminés dans le temps, habituellement à la fin de la mise en œuvre des services, et vise à évaluer les résultats obtenus par rapport aux résultats attendus.

Le suivi et l'évaluation vous permettent de recueillir des avis sur différents aspects des évaluations que vous menez et de vos services généraux. Ces informations peuvent être utilisées pour contrôler la qualité et identifier les axes d'améliorations.

Le temps et les ressources alloués au suivi et à l'évaluation devraient être proportionnels à la taille et à la portée du prestataire d'évaluation et aux services fournis. Les prestataires d'évaluation doivent établir des mécanismes systématiques, mais simples, rapides et participatifs pour suivre les progrès et évaluer la qualité et l'efficacité de leurs services. Une attention toute particulière doit être accordée au temps consacré par le personnel et les candidats aux activités de suivi et d'évaluation, ainsi qu'aux données réellement nécessaires et à la manière dont elles seront utilisées. Évitez de recueillir des données que vous n'utiliserez pas.

Un suivi et une évaluation efficaces utilisent des méthodes et des outils adaptés au contexte, en combinant des données qualitatives et quantitatives, le cas échéant. Différents outils et approches conviennent à différents objectifs de performance, d'évaluation et de responsabilisation. Diverses méthodes peuvent être utilisées, notamment des évaluations d'impact participatives et des exercices d'écoute, des outils d'assurance qualité, des examens ou des audits et des exercices internes de formation et de réflexion.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

- > **Action clé 6.3** : Stocker les informations des candidats en utilisant des procédures de gestion de données sécurisées et adéquates

Lorsque vous recueillez, stockez et utilisez des informations pour vos systèmes de suivi et d'évaluation, vous devez vous assurer de respecter les lois locales ou nationales sur la protection des données. Vous trouverez des informations supplémentaires dans l'action clé 6.3.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Preuve qu'un processus de suivi et d'évaluation participatif et proportionné des services d'évaluation est mis en œuvre.
- Un calendrier régulier de suivi et d'évaluation impliquant les parties prenantes concernées.
- Des enregistrements et des outils permettant de montrer qu'un suivi et une évaluation proportionnés ont été mis en place (par exemple : questionnaires, enquêtes, entretiens avec le personnel et les candidats, enregistrements des réunions tenues à la fin des évaluations).
- Résultats documentés du suivi et de l'évaluation (par exemple : rapports, feuilles de calcul).
- Preuve documentaire (par exemple : fichiers électroniques) que l'évaluation des candidats (y compris ceux à distance) a été enregistrée et prise en compte.
- Preuve de l'utilisation de méthodes et d'outils adaptés au contexte (par exemple : analyses d'impact participatives et exercices d'écoute, outils d'assurance qualité, examens ou audits et exercices internes d'évaluation et de réflexion).
- Procès-verbaux des réunions régulières de suivi et d'évaluation.
- Un cycle qualité opérationnel, documenté et rapide.
- Les politiques et procédures de suivi et d'évaluation sont communiquées.
- Rôle identifié et responsable de la conception et de l'exécution du suivi et de l'évaluation.
- Preuve de conformité aux lois locales sur la protection des données.
- Retours d'expérience du personnel et des candidats.
- Une politique d'évaluation et de suivi du personnel qui donne la possibilité de vérifier les évaluations effectuées.

# 7.2

**Certains candidats et parties prenantes sont plus susceptibles de vous donner un retour d'expérience honnête si les mécanismes sont anonymes.**

## Action clé 7.2

### Utiliser des méthodes transparentes et accessibles pour recevoir des retours d'expérience honnêtes

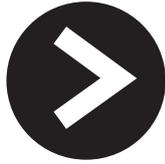
Vous devriez mettre en place des mécanismes qui encouragent les candidats à partager leurs retours d'expérience sur les services qu'ils ont utilisés. Il peut s'agir d'une adresse électronique dédiée, de sondages en ligne, d'une boîte à commentaires ou de formulaires d'évaluation.

Vous pouvez également recevoir des avis spontanés ou informels de candidats et d'intervenants. Vous devriez vous assurer que vos systèmes de suivi et d'évaluation utilisent tous les retours d'expérience pour guider les améliorations de vos services.

Certains candidats et parties prenantes sont plus susceptibles de vous donner un retour d'expérience honnête si les mécanismes sont anonymes. Essayez de donner aux utilisateurs de vos services l'occasion de faire des retours d'expérience sans les obliger à s'identifier s'ils ne le souhaitent pas. En faisant preuve de transparence quant à votre performance et aux retours d'expérience que vous recevez, vous augmenterez votre responsabilité envers les candidats et les autres parties prenantes et vous encouragerez un retour d'expérience plus honnête. Au minimum, vous devriez mettre les résultats de suivi et d'évaluation à la disposition de ceux qui y ont participé. Vous pouvez également les partager publiquement, par exemple en publiant des informations sur votre site Web ou en publiant un bref rapport des résultats. Dans certains cas, les retours d'expérience peuvent inclure des informations sensibles qui ne devraient pas être rendues publiques. Vous devriez garder ces informations sensibles confidentielles.

Il est important de gérer les attentes, car les candidats et les autres intervenants peuvent croire que leurs avis et retours d'expérience se traduiront automatiquement par le résultat souhaité. Veillez à être honnête et transparent sur la manière dont les retours d'expérience seront utilisés et sur la manière dont vous avez utilisé les résultats de suivi et d'évaluation dans le passé, afin d'éviter de générer frustration et déception.

La clarté quant à l'utilisation prévue et aux utilisateurs des données devrait déterminer ce qui est recueilli et la manière dont c'est présenté. Les données devraient être présentées dans un format court et accessible qui facilite le partage et la prise de décision.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 5.1 :** Utiliser et maintenir des canaux de communication adéquats et accessibles

Il est important que les mécanismes de retour d'information soient accessibles. Des indications à ce sujet sont fournies dans l'action clé 5.1.

> **Action clé 6.3 :** Stocker les informations des candidats en utilisant des procédures de gestion de données sécurisées et adéquates

Les retours d'expérience reçus peuvent être sensibles, il est donc particulièrement important qu'ils soient stockés de manière sécurisée. Vous trouverez des indications à ce sujet dans l'action clé 6.3.

> **Action clé 7.4:** Utiliser les leçons apprises pour améliorer et mettre à jour les services d'évaluation

Les retours d'expérience que vous recevez devraient être utilisés pour vous aider à améliorer vos services d'évaluation. Il devraient être inclus dans tous les examens périodiques que vous menez.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Politique visant à favoriser un retour d'information transparent et honnête des parties prenantes concernées.
- Boîte à outils/modèles pour recevoir des retours d'expérience honnêtes, avec des questionnaires anonymisés par exemple.
- Des exemples de la façon dont les retours d'expériences ont été reçus et ont influencé les révisions de processus et la prise de décision.
- La formation du personnel et les communications qui informent les parties intéressées sur la façon de donner et de recevoir des avis et retours d'expérience (par exemple : affiches, manuels, fiches d'information, site Web, e-mails et documents d'évaluation).
- Des directives sur la manière de fournir un retour d'expérience sont publiées et accessibles à tous (par exemple : affiches, manuels, site Web et documentation).
- Rapports communiquant les résultats suite aux retours d'expériences.

# 7.3

Je n'ai pas peur de déposer une plainte et je sais qu'elle sera traitée en toute confidentialité

Candidat



## Action-clé 7.3 Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes

Les mécanismes de plainte devraient être sûrs et accessibles aux candidats, avec un personnel désigné disponible pour traiter les problèmes ou les plaintes. Le processus de plainte doit être clairement expliqué au personnel, aux candidats et aux autres parties prenantes. Des mécanismes sont nécessaires pour les informations sensibles (la corruption, l'exploitation et les abus sexuels, l'inconduite grossière où la confidentialité est au centre des préoccupations) et les informations non sensibles (par exemple les défis liés à l'utilisation des critères de sélection, où la transparence est la priorité). Les mécanismes de traitement des plaintes doivent garantir la confidentialité des informations, qu'elles soient considérées comme sensibles ou non. Les informations enregistrées ne devraient être stockées que le temps nécessaire.

Toutes les plaintes devraient faire l'objet d'un accusé de réception et le plaignant devrait être informé du moment où il peut s'attendre à recevoir une réponse. La réponse devrait être donnée dans les délais spécifiés et un registre de toutes les plaintes déposées devrait être conservé. Il comprend le délai de la réponse, la réponse donnée et la façon dont la plainte a été résolue. Si le plaignant a accepté la réponse par exemple, inclure si des mesures de suivi ont été prises ou si des recommandations ont été faites pour modifier la politique ou les processus de l'organisation. Ces enregistrements et recommandations devraient être examinés régulièrement afin de guider les changements et d'apporter des améliorations, tel que décrit dans l'action-clé 7.4. Le droit d'appel devrait également être intégré dans les mécanismes de plainte.

La mise en place d'une procédure de règlement des griefs et d'une politique de dénonciation permet au personnel d'enregistrer les plaintes ou les préoccupations concernant les mauvaises pratiques ou la conduite des collègues.

### Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 3.1 :** Mener des évaluations telles qu'elles ont été programmées.

Il est important que les candidats puissent porter plainte si un service d'évaluation n'est pas fourni comme prévu. Toute plainte reçue devrait être utilisée pour améliorer la qualité et la cohérence de vos services d'évaluation.



> **Action clé 7.4 : Utiliser les leçons apprises pour améliorer et mettre à jour les services d'évaluation**

Parallèlement aux retours d'expériences concernant les évaluations, les plaintes et les préoccupations devraient être prises en compte lors des examens périodiques afin de garantir que les améliorations adéquates sont apportées sur tous les services d'évaluation.

> **Action clé 7.6 : Traiter les candidats, le personnel et les autres parties prenantes d'une manière qui favorise l'inclusion, le bien-être et la lutte contre la discrimination**

Des mécanismes de plaintes sûrs et accessibles permettent aux candidats de vous informer si les services d'évaluation ne sont pas fournis d'une manière qui respecte l'inclusion, la non-discrimination et le bien-être. Toute plainte de cette nature devrait être traitée conformément aux instructions ci-dessus et des améliorations ou des mesures disciplinaires devraient être prises si nécessaire.

Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Communication d'une politique de préoccupations/plaintes (par exemple : dans des manuels, un site Web, du matériel d'évaluation et des affiches).
- Des procédures documentées et limitées dans le temps de traitement des réclamations et des préoccupations.
- Registre des résultats des préoccupations et des plaintes qui permettent de tirer des enseignements et d'améliorer les services.
- Une politique et une procédure de lancement d'alerte.
- Un rôle désigné ayant la responsabilité de traiter les préoccupations et les plaintes.
- Preuve que les données sont conservées de manière confidentielle.
- Piste d'examen pour montrer les résolutions des plaintes et des préoccupations.
- Communications permettant de sensibiliser les personnes sur le dépôt de plaintes ou de préoccupations.
- Entretiens avec le personnel et les candidats.
- Les enregistrements des plaintes et des préoccupations sont conservés de manière confidentielle.
- Communications permettant de sensibiliser les personnes sur le dépôt de plaintes ou de préoccupations, avec des affiches, manuels, ou lettres par exemple.
- Les préoccupations et les plaintes peuvent être suivies et examinées lors de leur résolution.

# 7.4

## Action clé 7.4

### Utiliser les leçons apprises pour améliorer et mettre à jour les services d'évaluation

Vous devriez avoir mis en place des procédures pour les examens périodiques qui influencent les mises à jour et les améliorations des services d'évaluation. Les examens varieront en ampleur et en étendue en fonction des services d'évaluation que vous fournissez, mais ils devraient inclure au minimum :

- Du contenu et une méthodologie : Pour s'assurer que le contenu de l'évaluation et les activités pratiques restent à jour et adaptés aux besoins, un examen périodique du contenu devrait être effectué par un personnel dûment qualifié.
- La mise en œuvre des services : Les résultats du suivi et des évaluations réalisés par les candidats peuvent fournir des informations utiles concernant la qualité de la mise en œuvre des services. Un examen régulier des résultats du suivi et des évaluations, ainsi que des plaintes ou autres retours d'expérience reçus, peuvent permettre d'identifier les points d'amélioration des services. Les enseignements tirés et les meilleures pratiques tirées des examens internes et des évaluations peuvent également contribuer à améliorer les politiques, les systèmes et les procédures.

Les recommandations pour l'amélioration de services devraient être enregistrées, en précisant si des actions de suivi ont été convenues, y compris les délais. Des mécanismes devraient être mis en place pour suivre si les recommandations sont mises en œuvre ainsi que pour évaluer si les améliorations attendues ont été réalisées dans le service.

Le suivi des performances et « l'évaluation en temps réel » peuvent également être effectués périodiquement, entraînant ainsi des changements immédiats dans les politiques et les pratiques. Les évaluations sont souvent effectuées par des évaluateurs externes indépendants, mais les membres internes du personnel peuvent également évaluer un service à condition d'adopter une approche objective.

Le suivi devrait vérifier périodiquement si les services d'évaluation continuent d'être adaptés aux besoins des candidats. Les constatations devraient mener à des révisions des services, le cas échéant.



## Lien vers d'autres standards et actions clés

### > **Standard 2 : Conception**

Les enseignements tirés devraient être intégrés dans la conception de nouveaux services, processus et outils d'évaluation.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Démontrer l'existence d'un processus d'examen interne permettant de recueillir des informations afin d'en tirer des enseignements (par exemple : retour d'expérience des candidats et du personnel, plaintes et préoccupations (renvoi au 7.3), comptes rendus de réunions, e-mails, comptes-rendus d'observation).
- Un cycle de qualité documenté est en place et prouve l'amélioration continue.
- Preuve que des améliorations ont été apportées suite aux enseignements tirés (par exemple : conception du programme, changement dans la mise en œuvre du programme).
- Un membre du personnel nommé responsable de la qualité.
- Une politique d'assurance qualité.
- Documents qui enregistrent les changements apportés à la mise en œuvre du programme suite aux enseignements tirés.
- Procès-verbaux ou comptes-rendus des réunions de suivi et d'évaluation (renvoi au 7.1).
- Un calendrier pour l'examen des outils et des méthodes d'évaluation.
- Preuves documentaires d'un changement contrôlé dans les programmes d'évaluation (si nécessaire).
- Changements consignés de conception des évaluations lorsque les répercussions sur les ressources les rendent nécessaires.

# 7.5

Je suis capable de trouver des informations sur les performances passées du prestataire d'évaluation afin de pouvoir faire un choix avisé

Candidat

## Action clé 7.5

### Rendre les informations sur la qualité des services d'évaluation disponibles et transparentes

Il est important que les candidats et les autres intervenants aient accès à des informations concernant vos performances. Ainsi, ils pourront prendre des décisions avisées pour savoir s'ils souhaitent investir du temps et des ressources pour participer à une de vos évaluations. Il est également important que les parties prenantes, telles que les donateurs ou les investisseurs potentiels, aient accès à des informations transparentes.

Certains types d'informations devraient être disponibles publiquement ou sur demande. Le but de partager ce type d'information est de rassurer les candidats sur la qualité et la pertinence de vos services et de prouver que vous êtes un prestataire d'évaluation fiable. Ces informations peuvent inclure :

- Résumés des évaluations des services d'évaluation précédents ;
- Registres et statistiques du nombre d'évaluations proposées et du nombre de candidats à ce jour ou au cours des dernières années ;
- Profils de certains de vos évaluateurs ;
- Résumé des comptes financiers audités ;
- Les politiques de protection, de sûreté, de sécurité et d'assurance qui couvrent les services d'évaluation ;
- Toute plainte en suspens, non résolue ou importante, toute faillite ou action en justice en instance ;
- Toute reconnaissance externe, par exemple, si vous êtes un prestataire d'évaluation approuvé HPass.

D'autres informations peuvent être requises par des parties prenantes telles que des donateurs ou des investisseurs, un conseil d'administration, des partenaires de mise en œuvre ou des examinateurs de la qualité. Les informations et les enregistrements nécessaires à ces parties prenantes varieront en fonction de votre type d'organisation, pays et contexte ainsi que de votre relation avec la partie prenante en question. Elles peuvent également inclure des enregistrements financiers et de performance détaillés sur l'utilisation des ressources et des stratégies. Le partage de ce type d'information peut avoir pour but de démontrer la conformité aux règlements et lois ou de démontrer la valeur et la qualité de vos services afin d'encourager un investissement ou du soutien.

Dans certains cas, la loi peut également vous obliger de rendre disponibles des listes d'informations.

### Lien vers d'autres standards et actions clés

> **Action clé 5.3** : S'assurer que les informations sur les services d'évaluation sont pertinentes, exactes et disponibles au besoin

Vous devrez décider des informations que vous partagez sur vos services d'évaluation et vos performances, et sur ce que vous rendez disponibles sur demande. Vous devez également vous conformer aux lois locales et nationales.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Les informations publiées sont exactes, honnêtes et à jour.
- L'information est facilement accessible, par exemple, via un site Web ou la littérature.
- Les canaux établis pour que les parties prenantes intéressées puissent poser des questions.
- Les coordonnées de l'organisation sont disponibles et accessibles.
- Le personnel est formé sur la qualité des services d'évaluation.
- Un processus vérifiable qui examine et met à jour les informations.
- Un rôle désigné ayant la responsabilité de l'accessibilité et de la précision des informations.
- Une politique de communication.

# 7.6

## Action clé 7.6

### Traiter les candidats, le personnel et les autres parties prenantes de façon à favoriser l'inclusion, la non-discrimination et le bien-être

La manière dont vous traitez les candidats, le personnel et les autres parties prenantes impactées ou affectées par vos services d'évaluation aura une influence importante sur votre performance globale et il est de votre responsabilité de travailler de manière à promouvoir l'inclusion, la lutte contre la discrimination et le bien-être. Les autres parties prenantes qui ont un impact ou qui sont impactées par vos programmes d'évaluation peuvent inclure :

- Un service des ressources humaines qui sous-traite les services d'évaluation ;
- Des organisations clientes qui envoient du personnel se faire évaluer chez un prestataire ;
- D'autres prestataires d'évaluation ;
- Un prestataire d'évaluation vous demandant de mener des évaluations pour compléter un programme d'évaluation.

Il est important que le personnel, les candidats et les autres parties prenantes aient le sentiment que vous les traitez correctement. Pour les membres du personnel, cela signifie qu'ils devraient signer des contrats qui définissent clairement les attentes, les responsabilités et les conditions d'emploi, que les politiques en matière de ressources humaines devraient être appliquées de manière juste et cohérente et que les termes et conditions sont justes. Le style et la complexité des politiques et procédures concernant le personnel dépendront de votre taille et du contexte en tant que prestataire de services d'évaluation. Le personnel devrait participer à l'élaboration et à l'examen des politiques, dans la mesure du possible, afin de s'assurer que leurs points de vue sont représentés. Un manuel du personnel pour faciliter la connaissance et la consultation sur les politiques. Politiques que vous auriez pu inclure :

- Politique de recrutement ;
- Politiques en matière de dénonciation, de griefs et de mesures disciplinaires ;
- Égalité des chances et politique de diversité/inclusivité ;
- Politique de lutte contre le harcèlement et la discrimination ;
- Politiques de maternité, de paternité et de garde d'enfants.

Les candidats devraient également avoir le sentiment que vous les traitez correctement afin qu'ils puissent donner le meilleur d'eux-mêmes lors des évaluations. Ceci signifie que tous les membres du personnel et les évaluateurs devraient toujours interagir avec les candidats de manière respectueuse et solidaire. Pour que les candidats se sentent traités correctement, vous pouvez :

- Établir un climat de confiance dans lequel les évaluateurs et les candidats sont confiants dans leurs rôles
- Garantir que le personnel qui rencontre les candidats est accueillant et serviable
- Traiter les candidats comme des professionnels adultes et respectez leurs connaissances, leurs aptitudes et leur expérience.

Pour assurer l'équité, vous devriez adopter des processus transparents. Par exemple, le recrutement du personnel ou des sous-traitants devrait être ouvert et compréhensible pour tous les membres du personnel et les candidats. La transparence comprend l'élaboration et le partage de descriptions de postes à jour et pertinentes pour chaque poste. Vous devriez également prendre des mesures pour mettre sur pied des équipes diversifiées et compétentes. Pour ce faire, il peut être nécessaire d'encourager spécifiquement certains profils de personnes à postuler à des postes afin d'accroître la diversité sur le lieu de travail et de proposer des possibilités aux personnes qui sont souvent marginalisées dans la société. Par exemple, vous pouvez écrire sur la description de poste ou sur votre site Web que les personnes présentant un handicap ou les personnes d'un pays en particulier sont encouragées à postuler. Les équipes existantes peuvent, si nécessaire, accroître leur pertinence et leur diversité grâce à de nouveaux recrutements. Toutes les mesures que vous prenez pour améliorer la diversité devraient être transparentes.

Vous devriez également traiter les candidats avec équité et transparence. Ceci s'applique à toutes vos interactions avec eux, mais c'est particulièrement important lorsqu'ils présentent une candidature et pendant l'évaluation. De même, vous souhaitez peut-être encourager certains profils de candidats spécifiques à candidater à une évaluation. Vous pouvez ainsi placer une déclaration similaire dans laquelle vous fournissez des informations sur l'évaluation de sorte que les candidats sachent qu'ils peuvent postuler en dépit de certains obstacles (perçus ou réels) qu'il faudra peut-être surmonter, comme les visas, l'accès, les normes linguistiques ou culturelles. Par exemple, vous fournissez une évaluation pour le secteur WASH et lors votre analyse, vous avez constaté que les femmes sont peu présentes dans les rôles de direction et de décision. Vous pouvez donc décider d'encourager spécifiquement les femmes à postuler à des évaluations de direction ou de leadership pour essayer d'aider le secteur à combler l'écart de genre.

Le traitement de tous les membres du personnel, les candidats et les parties prenantes d'une manière non discriminatoire implique

**Les candidats devraient avoir le sentiment qu'ils sont bien traités par vous afin de pouvoir réaliser leur plein potentiel lors des évaluations.**

l'établissement de politiques et/ou de codes qui définissent un comportement acceptable et d'obtenir l'accord des personnes concernées pour le suivre. Aucun membre du personnel, candidat ou partie prenante dans la prestation de services, ne devrait être victime d'abus, de corruption ou d'exploitation sexuelle. Pour renforcer cela, il est important que le personnel soit invité à signer un code de conduite. Vous pouvez également envisager de mettre en œuvre un code de conduite candidat, le cas échéant. Vous pouvez le créer spécifiquement pour répondre à vos besoins ou utiliser des codes de conduite existants, tels que le Code de conduite du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et des ONG en matière de secours aux sinistrés. Une politique de sauvegarde est également utile, surtout si vous travaillez fréquemment avec des personnes vulnérables.

Pour les candidats, un accord peut être inclus dans le formulaire de candidature, il peut s'agir d'une simple case à cocher. Ceci peut être également appliqué à d'autres parties prenantes qui acceptent d'avoir un comportement acceptable. Ceci peut également être renforcé au moment de l'évaluation en expliquant verbalement les mesures de respect et/ou en proposant aux candidats de signer un formulaire décrivant les attentes en matière de comportement envers le personnel, les autres candidats et acteurs (le cas échéant). En outre, ce formulaire peut inclure un élément de confidentialité relatif au contenu de l'évaluation, voir l'action 6.2 Suivre les procédures pour gérer en toute sécurité le matériel et les résultats de l'évaluation, pour plus de détails à ce sujet.

Un mécanisme de réclamations devrait être en place et accessible au personnel, aux candidats et aux parties prenantes. Le personnel, les candidats et les autres parties prenantes auront probablement besoin de mécanismes légèrement différents en raison de la diversité de leurs responsabilités et de leur interaction avec les services. Référez-vous à l'action clé 7.3 Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes, pour plus d'informations.

Le bien-être du personnel devrait être favorisé par des politiques et des mesures. Tous les membres du personnel devraient être encouragés à atteindre un équilibre sain entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle afin d'éviter l'épuisement professionnel, de favoriser la rétention du personnel ainsi que le bien-être. Bien que votre responsabilité à cet égard soit moins grande à l'égard des candidats, vous devriez également prendre des mesures pour surveiller et promouvoir leur bien-être sur la période pendant laquelle vous travaillez avec eux. Ceci signifie que vous devriez prendre en compte leurs besoins physiques et émotionnels lors des programmes d'évaluation et ne pas leur demander de participer à des activités qui leur seront préjudiciables. Il peut s'agir, par exemple, d'un choix d'activité délicat, de prévoir suffisamment de pauses ou d'avertir les candidats s'il y a des images choquantes ou bouleversantes dans les documents d'évaluation. En fonction de l'évaluation, vous pouvez décider qu'un soutien supplémentaire devrait être disponible ou à proximité. Par exemple, si vous mettez des candidats dans des situations stressantes ou discutez de sujets

**Un mécanisme de réclamations devrait être en place et accessible au personnel, aux candidats et aux parties prenantes.**

susceptibles de causer des traumatismes passés tels que de la violence sexiste, les évaluateurs devraient être conscients des signes de détresse psychologique et être en mesure de sortir les candidats d'une situation avant que leur bien-être ne soit compromis. Ils devraient également savoir où présenter des candidats pour obtenir un soutien supplémentaire, au besoin. Il est important que tout stress ressenti par les candidats dans ce type d'évaluation se situe dans des limites raisonnables afin qu'il contribue à la capacité de mesurer les compétences plutôt que de créer de la détresse ou un traumatisme.

Les personnes qui travaillent et font du bénévolat dans le cadre d'actions humanitaires sont reconnues comme présentant un risque élevé de problèmes de santé mentale liés à des traumatismes lors d'expériences directes ou indirectes. Il est de bonne pratique pour les employeurs de proposer au personnel et aux bénévoles des services de soutien en santé mentale adaptés ou de les orienter vers ceux-ci, ainsi que de promouvoir ces services en utilisant un langage positif afin de réduire la stigmatisation liée aux problèmes de santé mentale.

Une gamme d'ajustements raisonnables peuvent être apportés pour favoriser le bien-être et l'inclusivité en milieu de travail. Il est de bonne pratique de demander aux membres du personnel quels sont leurs besoins lorsqu'ils se joignent à l'organisation. Par exemple, s'ils sont dyslexiques, ils peuvent demander un certain



© Amy Murrell



écran, s'ils ont un problème de dos, certains ajustements peuvent être nécessaires sur leur bureau. En même temps, des questions similaires devraient être posées aux candidats avant l'évaluation, en particulier s'ils sont en face à face.

### Lien vers d'autres standards et actions clés

- > **Action clé 3.2 :** Mettre en place des mesures raisonnables pour atténuer les risques pour la sécurité et la sûreté des candidats

Le bien-être des candidats est étroitement lié à leur sécurité. Voir 3.2 pour plus d'informations.

- > **Action clé 4.3 :** Mettre en place des mesures raisonnables permettant d'assurer la sécurité et la sûreté du personnel et des autres ressources

Le bien-être du personnel est étroitement lié à sa sûreté et à sa sécurité. Voir 4.3 pour plus d'informations.

- > **Action clé 5.2 :** Employer un langage clair et accessible pour toutes les communications

Utiliser un langage respectueux pour communiquer avec le personnel favorise l'inclusion et la lutte contre la discrimination sur le lieu de travail.

- > **Action clé 7.3 :** Enregistrer et traiter les préoccupations et les plaintes

En cas de discrimination, d'exclusion ou de comportement inacceptable, il faut mettre en place des mécanismes robustes, dignes de confiance et confidentiels pour signaler ce type de comportement.



Vous pourriez être en mesure de démontrer le bien-fondé de cette action clé à l'aide de certaines des éléments probants suggérés ci-dessous :

- Retour d'expérience des candidats pour connaître leur avis sur la manière dont ils ont été traités avant, pendant et après le programme d'évaluation.
- La formation du personnel sur l'inclusion, la lutte contre la discrimination et le bien-être est mise en évidence.
- Un processus documenté pour vérifier que les matériels d'évaluation ne font pas de discrimination sur des caractéristiques telles que les croyances, le sexe, le handicap, l'âge, l'origine ethnique, la couleur de peau, la sexualité, les croyances religieuses ou toute autre caractéristique.
- Une politique sur le devoir de diligence.
- Des politiques et procédures en matière de sûreté, de sécurité et de bien-être du personnel sont en place et opérationnelles.
- Politique en matière de santé et de sécurité (y compris la sécurité de l'utilisation des ordinateurs/d'Internet).
- Processus d'évaluation des risques.
- Couverture d'assurance adéquate.
- Registres des risques.
- Détermination du rôle des membres du personnel responsable de la sécurité, de la sûreté et du bien-être du personnel.
- Séances de formation sur la sécurité, la sûreté et le bien-être du personnel.
- Canaux de communication documentés (par exemple : en cas d'urgence [ICE] ; suivi des lieux d'affectation et des déplacements du personnel).
- Entretiens avec le personnel.
- Des processus vérifiables visant à assurer la sécurité, la sûreté et le bien-être du personnel.
- Des processus vérifiables qui assurent la sécurité des ressources, par exemple des armoires verrouillables pour les ressources à haut risque.
- Preuves documentées que des ajustements, des changements et d'autres mesures raisonnables ont été pris pour assurer la sécurité, la sûreté et le bien-être du personnel.
- Politique de lancement d'alerte.

# Liste des annexes

Titre de l'annexe	Actions clés pertinentes
<b>Standard 1 : Analyse</b>	
Exemple de formulaire de candidature et d'autoévaluation	1.1
Exemple de portfolio	1.1
Liste de contrôle d'éligibilité	1.1
Éléments clés d'une politique d'évaluation	1.1
<b>Standard 2 : Conception</b>	
Liste de contrôle pour vérifier la validité du processus d'évaluation	2.3
Modèle de programme d'évaluation	2.5
Caractéristiques d'un outil d'évaluation	2.5
Créer de nouveaux outils d'évaluation	2.5
<b>Standard 3 : Mise en œuvre</b>	
Exemple de code de conduite	3.1-3.2
Liste de contrôle pour assurer la sécurité et la sûreté des candidats	3.2
Exemple de déclaration d'éthique	3.3
Modèle de rapport d'évaluation	3.4
<b>Standard 4 : Ressources</b>	
Exemple de diagramme RACI	4.1
<b>Standard 5 : Communication</b>	
Modèle de plan de communication	5.1-5.4
Travailler avec un interprète	5.2
Rendre les communications accessibles à tous	5.2



Sufetula City  
Pre-existing  
NGOs

IRC

Bur for Life  
(local NGO)

Sufetula City  
New NGOs

IMC  
(assessing)

Soussi City  
Pre-existing  
NGOs

IRC  
(drugs support)

World Vision

Soussi City  
New NGOs

Susah City  
Pre-existing  
NGOs

maritans  
Purse

Susah City  
New NGOs

Zufar sub-district  
Pre-existing NGO

World Vision  
re

Zufar  
New

# 1

## Standard 1 Analyse

### Exemple de formulaire de candidature et d'autoévaluation

Vous trouverez ci-dessous un exemple de formulaire de candidature et d'autoévaluation utilisé par l'Institut Bioforce. Ceci peut être adapté en fonction de vos besoins.

#### FORMULAIRE DE CANDIDATURE ET D'AUTOÉVALUATION COORDINATEUR DE PROJETS INTERNATIONAUX

Votre candidature doit inclure :

- Une première partie décrivant vos motivations
- Un **CV** informant les membres du jury de votre expérience professionnelle, (1 à 4 pages maximum)
- Dans la deuxième partie de la candidature intitulée « Présentation d'une activité/projet », décrivez sur 2 à 5 pages, une activité ou un projet que vous avez conçu et réalisé
- Dans la troisième partie de la candidature intitulée « Analyse de ce que vous avez acquis au cours de votre expérience professionnelle », chaque CPC (certificat de compétence professionnelle) doit contenir au moins cent lignes (« **2 à 5 pages** »).

Veuillez noter que la police « Calibri 11 » doit être utilisée pour le corps du texte.

**TOUTE CANDIDATURE QUI NE RESPECTERA PAS CES INSTRUCTIONS SERA REFUSÉE ET NE SERA PAS TRANSMISE AUX MEMBRES DU JURY**

### **APPUJ À LA RECONNAISSANCE DES ACQUIS**

Bioforce vous fournit un support optionnel pour le processus de reconnaissance.

Nous vous proposons un support méthodologique pour vous aider à décrire et analyser vos activités et les aptitudes acquises au cours de votre expérience professionnelle.

Informations disponibles depuis XXXX

Tél : XXXXX

e-mail : xxx

### **VOS INFORMATIONS PERSONNELLES**

M/Mme

Nom de famille

Prénom(s)

Date de naissance

Lieu de naissance

Nationalité(s)

Adresse

Code postal

Ville

N° de tel

Fax

E-mail

### **QUELLES SONT VOS MOTIVATIONS ?**

Expliquez les raisons de votre candidature et votre choix de poste par rapport à votre plan de carrière.

Utilisez autant de pages que vous jugerez nécessaires pour décrire vos raisons.

À la fin, veuillez joindre votre CV (1 à 4 pages) afin que le jury puisse consulter vos expériences professionnelles passées.

## QUELLES SONT VOS RÉALISATIONS PROFESSIONNELLES ?

### Partie I : Résumé de votre expérience de travail

Cette première étape consiste à répertorier dans un tableau les différentes missions/postes/fonctions/activités que vous avez exercées et qui sont pertinentes pour votre candidature.

Ces missions peuvent avoir été effectuées sous différents statuts (salarié, non rémunéré, volontaire, indépendant ou autre).

Toutes les missions présentées doivent avoir une durée minimale de 36 mois (un total de 3 ans).

Utilisez le cadre de compétences « Coordinateur de projet international » fourni pour vous aider à remplir le tableau récapitulatif de la page suivante, en indiquant les domaines d'expertise développés dans vos différentes missions.

Dans ce tableau, vous ne pouvez énumérer que les missions/postes/fonctions/activités pour lesquels vous avez fourni des preuves documentaires dans le dossier n° 1 « formulaire de candidature ». Ce résumé doit permettre au jury d'évaluer les connaissances, aptitudes et compétences acquises au cours de votre expérience de travail.

Exemple :

Voir la liste des CPC et le tableau récapitulatif dans les pages suivantes.

Listes des domaines de compétence dans le cadre des compétences des coordinateurs de projets internationaux.

- 1** Responsabilité de la conception, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des projets liés à la stratégie de pays et au plan d'organisation
- 2** Gestion des ressources humaines
- 3** Analyse des contextes dans lesquels les projets sont mis en œuvre
- 4** Gestion de la sécurité et de la sûreté des matériaux et des personnes
- 5** Développement de partenariats dans le domaine de la mise en œuvre
- 6** Représentation externe de son organisation auprès des communautés, des parties prenantes et des réseaux dans le pays ou la zone du projet
- 7** Contribution à l'identification de nouvelles possibilités de financement et à la gestion des fonds des organismes de financement
- 8** Contribuer à la gestion administrative, juridique et financière des projets
- 9** Aider à gérer les ressources logistiques des projets

Dans un tableau récapitulatif comme celui-ci, présentez les compétences que vous avez développées dans vos différents postes ou missions internationales.

Pour chaque travail/mission, cochez les cases des compétences acquises ou utilisées (voir le cadre de compétences du coordinateur de projet international).

Exemple de présentation d'expérience de travail :

Titre du poste/rôle/ profession	Organisation	Date de début	Date de fin	Durée	Lieu	CCP1	CCP2	CCP3	CCP4	CCP5	CCP6	CCP7	CCP8	CCP9
Coordinateur de projet	MSF France	01/01/2015	30/06/2015	6 mois	Chad - Abéché	X			X		X		X	X
Responsable de la base	ACF Espagne	01/07/2013	31/12/2014	18 mois	Niger - Maradi	X	X			X		X		
Coordinateur de terrain	MSF Suisse	30/06/2012	30/06/2013	12 mois	Soudan - El Geneina	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>DURÉE TOTALE DE L'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE PRÉSENTÉE</b>														
36 mois														

## QUELLES SONT VOS RÉALISATIONS PROFESSIONNELLES ?

### Partie II : Présentation d'une activité/d'un projet

Dans cette section, décrivez en **2 à 5 pages maximum** une activité ou un projet que vous avez conçu et mis en œuvre.

Vous êtes libre de choisir n'importe quel projet parmi ceux de votre historique de travail. Il se peut que vous ayez à en parler lors de l'entretien oral devant le jury.

Dans votre présentation, vous devriez vous efforcer de décrire :

1. Le **contexte** : la ou les organisation(s) concernée(s), la ou les zone(s) géographique(s), le ou les projet(s) au sein desquels cette activité a eu lieu et d'autres questions générales,
2. Les **objectifs** poursuivis (ceux du projet ainsi que vos objectifs personnels), le type de programme/projet,
3. Les parties prenantes concernées : collègues, hiérarchie, autorités locales, régionales, nationales ou internationales, partenaires et bénéficiaires,
4. La nature de vos **responsabilités** : objectifs à atteindre sous la supervision de votre supérieur hiérarchique (autonomie relative), définition des objectifs et des performances (degré élevé d'autonomie),
5. Les **ressources** dont vous disposiez,
6. Vos **motivations**, telles que vous les percevez : quelles sont les raisons qui vous ont conduit à occuper ce poste ? Quels étaient vos objectifs personnels ? Quel engagement personnel cela vous a-t-il demandé ?
7. Les **méthodes** que vous avez personnellement appliquées,
8. Les **difficultés** personnelles rencontrées et les **solutions** que vous avez pu apporter.

Tous ces points devraient être considérés du point de vue non pas du projet, mais de VOTRE point de vue personnel au sein du projet.

## QUELLES SONT VOS RÉALISATIONS PROFESSIONNELLES ?

### Partie III : Analyse des réalisations de votre expérience professionnelle

Vous devez inclure toutes les activités que vous avez effectuées et les analyser, par domaine de compétence.

Chaque domaine de compétence doit également être décomposé en éléments de connaissances et/ou d'aptitudes correspondants afin que vous puissiez les décrire plus en détail. Vous trouverez des détails à ce sujet dans le cadre de compétences.

Vous devez fournir une analyse de votre expérience dans les domaines respectifs de la compétence. Compte tenu du niveau académique du diplôme de coordinateur de projet international (accrédité au niveau I), vous ne devriez pas vous limiter à décrire simplement vos activités dans le domaine de compétence concerné. Le jury attend de votre part un certain niveau d'analyse et de réflexion concernant votre expérience professionnelle, ce qui signifie que vous devriez être en mesure de décrire ce que vous avez appris au cours de votre expérience et de l'illustrer par des exemples.

Chaque CPC doit comporter au moins cent lignes (minimum 2 à 3 pages et maximum 5).

Vous devriez souligner le caractère personnel de votre expérience et de votre implication en écrivant à la première personne du singulier.

N'hésitez pas à joindre (en annexe uniquement) tout document que vous jugez pertinent (matrice du cadre logique, budget, documents internes, etc.).

Pour chaque document joint en annexe, précisez votre rôle par rapport au document soumis (auteur total/partiel, mise en œuvre), afin que le jury puisse se faire une idée de vos responsabilités.

Ces documents ne peuvent figurer dans le corps de votre texte que sous la forme de références aux annexes.

## DÉCLARATION ASSERMENTÉE

Je soussigné (nom en lettres capitales et prénom du candidat) :

déclare par la présente que tous les renseignements contenus dans le présent formulaire de candidature sont véridiques et exacts, et je déclare que je n'ai pas présenté plus de trois candidatures de diplômes différents dans le cadre de la RPL (reconnaissance des acquis et des compétences)

Signé à :

Le :

Signature :

Vous venez de terminer de remplir votre formulaire de candidature et d'autoévaluation.

Envoyez votre candidature et votre autoévaluation sous forme électronique par e-mail à XXX : XXXX@XXX

Et envoyez 4 copies imprimées par courrier à :

XXXX

## Portfolio

Vous trouverez ci-dessous un exemple du portfolio utilisé par l'Institut Bioforce. Ceci peut être adapté en fonction de vos besoins.

### N° DE PORTFOLIO :

Votre numéro de portfolio vous a été envoyé par e-mail suite à votre inscription via le formulaire en ligne du site Web de l'Institut Bioforce.

### DOCUMENTS À JOINDRE :

- 1 / Ce portfolio complété
  - 2 / Photocopie du recto et du verso de votre carte d'identité, passeport ou carte de séjour en cours de validité
  - 3 / Vos certificats académiques
  - 4 / Lettres de recommandation de votre stage
  - 5 / Votre certificat de formation aux premiers secours (BNS, AFPS, PSC1 ou équivalent)
  - 6 / Une lettre de motivation
  - 7 / Votre CV avec photo
  - 8/ Preuve de vos 36 mois d'expérience pertinente :
    - Pour vos emplois salariés : certificats de travail OU fiches de paie (du début à la fin)
    - Pour vos activités indépendantes : votre formulaire de déclaration d'impôts ou la déclaration du paiement de vos cotisations sociales par votre employeur
    - Pour vos activités bénévoles/non rémunérées : lettres de référence ou certificats de vos activités bénévoles/non rémunérées. Si vous ne travaillez plus pour l'organisation concernée, tout document qui certifie votre activité
- Ces documents doivent être numérotés dans l'ordre chronologique.**
- 9 / Une déclaration manuscrite, datée et signée, attestant l'exactitude de l'ensemble des informations figurant dans ce dossier et déclarant que pas plus de trois demandes de validation de l'acquisition d'expérience acquise n'ont été soumises au cours de l'année civile pour des diplômes ou autres titres. (Texte à copier intégralement.)

L'Institut Bioforce se réserve le droit de vérifier l'exactitude de vos déclarations. En cas de fausse déclaration, votre demande de diplôme sera rejetée et l'administration sera obligée de déposer une plainte contre vous. Les fausses déclarations sont punies par la loi (Code pénal, article 441-1 ; Code pénal, articles 441-6)

### **PARTIE I : FORMATION**

**Certificats obtenus dans l'ordre chronologique :**  
(joindre des photocopies des certificats)

Titre de la qualification (en entier)	Établissement	Niveau	Durée	Année d'obtention

**Formation supplémentaire :**

(joindre des photocopies des certificats de présence)

Nom de la formation	Établissement	Champ	Durée

## PARTIE II : EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Veillez utiliser une ligne pour chaque élément d'expérience professionnelle par **ordre chronologique**, en remplissant **tous les champs**. En vous référant au **cadre de compétences** du diplôme correspondant (joint au présent document), cochez les cases correspondant aux compétences que vous avez mises en pratique dans votre expérience de travail. Toute l'expérience mentionnée doit être **appuyée** par une déclaration de votre employeur, des descriptions de poste, etc. et **numérotée selon le tableau ci-dessous**.

N	Titre du poste précis	Organisation (sans acronymes)	Lieu du projet (ville)	Fonctions et responsabilités	Nombre de personnes sous gestion directe	Montant du budget géré (specifiez la devise)	Statut	Titre du poste de votre supérieur hiérarchique	Durée (en mois)	Nombre d'heures par semaine	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	par exemple, coordinateur logisticien	Oxfam	Mopti	Gérer l'implémentation d'un système d'assainissement lors de la mise en place de camps de réfugiés pour X personnes...	22	500 000	Employé rémunéré	Responsable de la base	18	35	X		X				X		
2																			
3																			
4																			

### PARTIE III : AUTOÉVALUATION PROFESSIONNELLE

Dans cette partie, il vous sera demandé d'indiquer votre **degré d'autonomie et vos responsabilités par domaine de compétence**. Répondez avec honnêteté puisque nous ne vous demandons pas d'avoir le niveau d'expert dans toutes les compétences cibles. De plus, cet outil servira à appuyer le processus décisionnel du jury concernant l'admissibilité de votre candidature de reconnaissance des acquis (RPL). Il est dans votre intérêt de bien évaluer vos compétences réelles **afin de réduire le risque d'échec à la fin du processus de RPL**.

**Remplissez un seul champ par ligne, correspondant à votre implication et illustrez vos activités avec des exemples spécifiques.**

	<b>FONCTIONNELLE</b> Vous êtes impliqué dans la mise en œuvre	<b>OPÉRATIONNELLE</b> En plus de la mise en œuvre, vous êtes impliqué dans le développement de stratégies	<b>STRATÉGIQUE</b> En plus de la mise en œuvre, vous déterminez la stratégie
<b>Compétence 1 : Responsabilité de la conception, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des projets liés à la stratégie de pays et au plan d'organisation</b>			
<b>Compétence 2 : Gestion des ressources humaines</b>			
<b>Compétence 3 : Analyse des contextes dans lesquels les projets sont mis en œuvre</b>			

## CADRE DE COMPÉTENCES IPC

Les compétences professionnelles pour le rôle de coordinateur de projet international (IPC) sont énumérées ci-dessous. Veuillez vous référer à cette liste pour remplir le tableau concernant votre expérience professionnelle.

- 1** Responsabilité de la conception, de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des projets liés à la stratégie de pays et au plan d'organisation
- 2** Gestion des ressources humaines
- 3** Analyse des contextes dans lesquels les projets sont mis en œuvre
- 4** Gestion de la sécurité et de la sûreté des matériaux et des personnes
- 5** Développement de partenariats dans le domaine de la mise en œuvre
- 6** Représentation externe de son organisation auprès des communautés, des parties prenantes et des réseaux dans le pays ou la zone du projet
- 7** Contribution à l'identification de nouvelles possibilités de financement et à la gestion des fonds des organismes de financement
- 8** Contribuer à la gestion administrative, juridique et financière des projets
- 9** Aider à gérer les ressources logistiques des projets

## Liste de contrôle d'éligibilité

Vous trouverez ci-dessous un exemple de liste de contrôle d'éligibilité utilisée par l'Institut Bioforce. Ceci peut être adapté en fonction de vos besoins.

1/ Vue d'ensemble :

<b>Sujet</b>	<b>Exemple de questions</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Quant à savoir si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature
À propos du niveau du poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les postes occupés correspondent-ils au niveau exigé par le diplôme ?</li> <li>■ Les conditions d'exercice des postes correspondent-elles à celles d'un diplômé ?</li> </ul>			
À propos de la nature des postes et des activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les postes occupés correspondent-ils à ceux décrits dans le cadre de compétences ?</li> <li>■ Les activités décrites correspondent-elles à celles décrites dans le cadre de compétences ?</li> <li>■ Les activités décrites correspondent-elles à celles habituellement exercées par des professionnels du secteur concerné ?</li> </ul>			
À propos du niveau de compétence attendu	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les activités réalisées ont-elles permis de développer les connaissances, aptitudes et compétences habituellement attendues du titulaire d'un tel diplôme ?</li> <li>■ Avez-vous trouvé des preuves des compétences attendues ?</li> </ul>			

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP1</b> Responsabilité de la gestion financière, budgétaire et comptable du projet :	<p><b>Gestion financière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Elaboration d'un plan de financement détaillé à partir du plan stratégique, en accord avec le directeur pays et le siège</li> <li>■ Maintenir un équilibre entre les revenus et les dépenses du projet</li> <li>■ Développer, en collaboration avec le siège, des procédures et des outils pour faciliter et améliorer la gestion financière du projet</li> <li>■ Suivi des procédures et des outils nécessaires à une gestion financière plus efficace du projet</li> <li>■ Analyser la situation financière du projet en collaboration avec le directeur de pays et informer le siège des risques financiers</li> <li>■ Établissement de rapports financiers internes</li> <li>■ Fournir, lors d'un audit financier externe au siège, les documents/ preuves nécessaires au bon déroulement de l'audit</li> <li>■ Organiser le suivi des audits financiers externes réalisés sur le terrain</li> </ul> <p><b>Gestion du budget :</b></p> <p>a). Préparation du budget :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Travailler avec le directeur de pays pour déterminer le cadre budgétaire annuel</li> <li>■ Création du budget prévisionnel du projet en collaboration avec le directeur de pays, les chefs de projet, etc.</li> <li>■ Développer, en collaboration avec le siège, le plan de comptabilité analytique qui correspond au cadre budgétaire</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP1</b> Responsabilité de la gestion financière, budgétaire et comptable du projet :	b). Suivi budgétaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Émission du(des) suivi(s) budgétaire(s)</li> <li>■ Diffuser le(s) suivi(s) budgétaire(s) auprès des personnes concernées (siège &amp; terrain)</li> <li>■ Effectuer, en collaboration avec les responsables de centres de coûts, une analyse des écarts entre les chiffres budgétés et les chiffres réels</li> <li>■ Faire des propositions d'ajustements budgétaires</li> <li>■ Mise en place et suivi des autres KPI/tableaux de bord nécessaires au suivi financier du projet</li> </ul> <p><b>Processus de validation des dépenses et de contrôle interne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en œuvre et documentation des procédures d'allocation des dépenses en consultation avec le siège</li> <li>■ Assurer le suivi/le respect des procédures d'allocation des dépenses</li> <li>■ S'assurer de la validité et de l'adéquation des pièces justificatives</li> <li>■ Mise en place et supervision d'un système de contrôle financier interne</li> </ul> <p><b>Comptes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Superviser l'affectation des postes comptables</li> <li>■ Organiser le suivi budgétaire, et plus particulièrement la définition des procédures et des workflows comptables</li> <li>■ Responsabilité des comptes mensuels et annuels, en concertation avec le siège</li> <li>■ Envoi de tous les documents justificatifs au siège</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP1</b> Responsabilité de la gestion financière, budgétaire et comptable du projet :	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Déterminer, en consultation avec le siège, la politique d'archivage des documents comptables</li> </ul> <p><b>Gestion de la trésorerie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planifier les dépenses et générer les prévisions de trésorerie en collaboration avec les équipes</li> <li>■ Présenter les demandes de transfert de fonds au siège</li> <li>■ Gérer les flux de trésorerie en fonction des réalités du terrain</li> <li>■ Assurer la disponibilité des fonds et la sécurité des installations de stockage de fonds</li> <li>■ Mise en œuvre, sous la direction du siège, de l'ouverture et de la fermeture de comptes bancaires</li> </ul>				
<b>CCP2</b> Responsabilité de la gestion des ressources humaines	<p><b>Processus de ressources humaines (recrutement, organisation du travail, paie) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Appliquer les règlements et les codes de conduite de l'organisation pour prévenir les abus</li> <li>■ Mise en œuvre et suivi de l'application des politiques et procédures de l'organisation en matière de ressources humaines et de protection sociale dans les pays respectifs</li> <li>■ Organisation du recrutement : identification des besoins en ressources humaines, annonces de postes vacants, traitement des candidatures, réalisation de tests et d'entretiens, sélection et intégration des nouveaux employés</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP2</b> Responsabilité de la gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Examiner toutes les descriptions de poste et vérifier leur cohérence avec l'organigramme de l'organisation respective</li> <li>■ Établir, en accord avec le directeur de pays et le siège, une politique salariale conforme au cadre juridique et administratif en vigueur, et superviser la mise en œuvre de cette politique</li> <li>■ Étudier les pratiques d'autres organisations humanitaires internationales en matière de rémunération afin d'établir un barème salarial à soumettre au directeur de pays et/ou au siège pour validation</li> <li>■ Organiser les estimations des taxes et impôts à payer et superviser les déclarations de sécurité sociale et les paiements aux organisations concernées</li> <li>■ Organiser et suivre le processus mensuel de paie</li> <li>■ Identifier et évaluer les risques liés à l'évolution des politiques de ressources humaines</li> <li>■ Participer à la préparation des projets en aidant à identifier les besoins du point de vue des ressources humaines et en évaluant les coûts salariaux totaux correspondants.</li> </ul> <p><b>Gestion administrative et juridique des employés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analyses du contexte juridique et administratif dans le pays d'intervention</li> <li>■ Établir des règles de procédure internes et superviser leur application</li> <li>■ Organiser les rapatriements et évacuations sanitaires</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP2</b> Responsabilité de la gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion administrative des rapatriements et des évacuations médicales</li> <li>■ Représenter l'organisation auprès des autorités compétentes du pays du projet (Ministère du travail, de l'immigration)</li> <li>■ Mettre en place un représentant du personnel conformément à la législation locale</li> <li>■ Entretenir des relations avec les représentants du personnel</li> <li>■ Établir des dossiers administratifs pour le personnel</li> <li>■ Vérifier que tous les documents administratifs nécessaires à la réalisation de leur travail sont complets et à jour (visa, pièces d'identité, autorisation de voyage, etc.)</li> <li>■ Rédaction des contrats de travail du personnel national</li> <li>■ Définir les procédures de suivi administratif du personnel national</li> <li>■ Gestion des contrats de travail et des procédures de licenciement à l'aide d'un support juridique local</li> <li>■ Organiser le suivi des absences du personnel (congés, voyages, etc.)</li> <li>■ Organiser le paiement des salaires locaux et des avances, en consultation avec le siège</li> <li>■ Enregistrer le personnel international auprès des ambassades et des autorités locales</li> <li>■ Organisation administrative de la fin de contrat pour le personnel international (billets, prise de rendez-vous au siège, transfert au siège des informations administratives relatives à la fin du contrat)</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP2</b> Responsabilité de la gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dans le cas du recrutement local de personnel international, gérer, en concertation avec le siège, les formalités administratives et contractuelles.</li> </ul> <p><b>Gestion d'équipe :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mise en place d'un système d'évaluation régulière du personnel et vérification de sa mise en œuvre par l'ensemble des responsables</li> <li>■ Organiser les entretiens annuels d'évaluation et analyser les grilles d'entretiens remplies par tous les responsables</li> <li>■ Élaborer, mettre en œuvre et évaluer l'impact du plan annuel de développement des aptitudes</li> <li>■ Organiser la mobilité interne et la gestion de carrière</li> <li>■ Accompagner et former les responsables dans leur démarche de leadership (management) : respect des politiques de ressources humaines, recrutement, organisation du travail, utilisation des outils, prévention et traitement des situations difficiles, conduite d'évaluations, rétention du personnel</li> <li>■ Participer avec le directeur de pays à la prise de décision en cas de rupture de contrat d'un membre du personnel national</li> <li>■ Définir l'organisation du travail et les postes de travail de l'équipe dont il/elle est directement responsable (descriptions de poste, organigramme)</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gérer l'équipe dont il est directement responsable (définition des objectifs individuels, motivation de l'équipe, résolution des conflits, évaluations, développement des aptitudes, rétention des membres de l'équipe).</li> </ul>				
<p><b>CCP3</b> Coordonner, planifier et évaluer les actions liées à son domaine d'intervention dans le cadre du plan d'action du programme :</p>	<p><b>Au niveau du plan d'action du programme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participer au développement des différents projets mis en œuvre au sein de la mission</li> <li>■ Assurer la cohérence entre le projet proposé et le budget</li> </ul> <p><b>Au niveau de son domaine d'intervention :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développer le plan d'action dans son domaine d'intervention selon le plan d'action du programme, en accord avec le responsable du programme et/ou le point focal technique au siège : <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Définir les objectifs</li> <li>❖ Évaluer et planifier les activités à mettre en œuvre</li> <li>❖ Mobiliser les ressources nécessaires à la mise en œuvre des activités</li> <li>❖ Organiser la mise en œuvre du mécanisme de suivi de ses activités</li> <li>❖ Évaluer les activités mises en œuvre/le niveau de réalisation des objectifs</li> <li>❖ Responsabilité concernant les activités à l'égard du directeur de pays et/ou du siège</li> </ul> </li> <li>■ Développer et entretenir les relations avec les partenaires locaux (organisations internationales, ONG locales, autorités locales, etc.)</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP4</b> Responsabilité de la gestion administrative et juridique du projet	<p><b>Protection juridique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organiser la protection juridique du projet, y compris l'identification d'un partenaire local capable d'aider à organiser les conseils juridiques nécessaires</li> <li>■ Participer à la rédaction des documents contractuels du projet (avec les autorités locales, les partenaires internationaux et les ONG locales, les fournisseurs, les contrats de location, etc.) dans ses domaines de compétence</li> <li>■ Responsabilité du suivi spécifique des contrats de crédit-bail immobilier</li> <li>■ Responsabilité d'assurer l'existence et la validité des accords de partenariat</li> <li>■ S'assurer du respect des formalités requises par les autorités locales</li> </ul> <p><b>Organisation administrative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Planification des différentes activités administratives dans les locaux d'habitation et de travail</li> <li>■ Organiser un système de classement dans ses domaines de compétence, en assurant la sécurité des enregistrements administratifs et financiers</li> <li>■ Organiser, en cas d'évacuation, la récupération et/ou la destruction de documents administratifs</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<p><b>CCP5</b> Prise en compte des aspects logistiques d'un projet</p>	<p><b>Approvisionnements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participer et superviser la gestion des achats dans le cadre des procédures internes et/ou des procédures des organismes de financement</li> <li>■ Participer et superviser le suivi administratif lié à l'organisation des transports locaux et internationaux</li> <li>■ Participer et superviser le suivi administratif relatif à l'organisation du stockage des consommables, biens et équipements dans les procédures internes et/ou les procédures des agences de financement</li> </ul> <p><b>Technologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation du matériel de télécommunication nécessaire à la réalisation d'un projet international</li> <li>■ Superviser et participer à la gestion administrative d'un parc de véhicules</li> <li>■ Superviser et participer à la gestion administrative des sites techniques</li> <li>■ Mise en œuvre d'une politique de conduite des véhicules tout-terrain à des fins de recrutement et de formation d'un conducteur</li> <li>■ Superviser et participer à la gestion administrative des installations d'approvisionnement en énergie</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP6</b> Établir des relations contractuelles avec les organismes de financement :	<p><b>Rédaction d'une demande de financement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Soutenir le directeur de pays dans l'analyse contextuelle des agences de financement locales et dans l'identification des sources de financement</li> <li>■ Rédiger la partie financière des rapports de projet en consultation avec les responsables de projet (documents budgétaires et descriptifs budgétaires), selon le plan de financement établi, et en conformité avec les procédures des agences de financement</li> <li>■ Soumettre la partie financière des rapports de projet (documents budgétaires et programme budgétaire) au directeur pays puis au siège pour validation</li> </ul> <p><b>Suivi du contrat de financement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analyser le contrat de financement et s'assurer du respect du cadre contractuel</li> <li>■ Responsabilité du dépôt des documents contractuels</li> <li>■ Plus spécifiquement, planifier, rédiger et diffuser le calendrier des rapports financiers, en tenant compte des exigences des organismes de financement, en consultation avec les responsables de projet</li> <li>■ Si nécessaire, émettre des demandes de paiement</li> <li>■ Faire des propositions de modification budgétaire au directeur de pays/chef de projet/siège, afin de répondre au mieux aux besoins des projets, tout en respectant le cadre défini dans le contrat</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP6</b> Assurer les relations contractuelles avec les bailleurs de fonds :	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Élaborer les rapports financiers, en consultation avec les chefs de projet, et les soumettre pour validation au coordinateur ou au siège</li> <li>■ Si nécessaire, organiser les audits financiers</li> </ul>				
<b>CCP7</b> Contribuer à la fluidité de l'information interne et de la communication externe	<p><b>Communication avec les autorités locales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Analyser le contexte local (identification des personnes de contact et de leurs rôles respectifs)</li> <li>■ Participer aux négociations des accords de partenariat</li> <li>■ Documenter les relations contractuelles liées au projet</li> <li>■ Maintenir des contacts réguliers avec les autorités compétentes et, en particulier, proposer des représentants officiels chargés des affaires administratives auprès des autorités locales compétentes</li> <li>■ Rédiger des rapports pour les autorités locales et les soumettre pour validation</li> </ul> <p><b>Communication avec d'autres partenaires (organisations internationales, ONG locales, agences de financement, autres partenaires) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Documenter les relations contractuelles liées au projet</li> <li>■ Participer à des réunions de coordination interinstitutions dans ses domaines de compétence</li> <li>■ Participer au développement des aptitudes dans ses domaines d'expertise, en partenariat avec les organisations locales</li> <li>■ Participer à la représentation de son organisation lors d'événements externes ou d'événements</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP7</b> Contribuer à la fluidité de l'information interne et de la communication externe	<b>Communication interne (au sein du projet et avec le siège)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assurer la fluidité de l'information entre les différentes équipes sur le terrain et entre le terrain et le siège</li> <li>■ Élaborer des rapports d'activité sur ses domaines de compétence et les diffuser aux personnes concernées au sein du programme et au niveau du siège</li> <li>■ Participer à l'organisation des visites sur le terrain des membres du siège (billet d'avion, autorisation de voyage, organisation du logement, etc.)</li> </ul>				
<b>CCP8</b> Intégrer dans ses pratiques les contextes dans lesquels se déroulent les activités internationales :	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les acteurs clés d'un projet international</li> <li>■ Identifier les différentes phases d'intervention (urgence, relèvement, développement)</li> <li>■ Savoir effectuer une analyse géopolitique d'un pays/d'une région et de ses conséquences sur la situation humanitaire</li> <li>■ Savoir décrire la situation géopolitique et humanitaire actuelle de plusieurs zones géographiques</li> <li>■ Savoir identifier les applications du droit, de l'éthique et de la qualité dans l'environnement humanitaire</li> </ul>				

Domaines de compétence Compétence	<b>DANS SA CANDIDATURE, LE CANDIDAT DOIT DÉMONTRER CE QUI SUIT :</b>	<b>Oui</b> Confirmé par le contenu du formulaire de candidature	<b>Incertitudes</b> Si les points requis sont couverts dans le formulaire de candidature	<b>Non</b> Points requis non couverts dans le formulaire de candidature	Lieu de la preuve - Numéro de page
<b>CCP9</b> Définir et mettre en œuvre des procédures de sécurité et de sûreté spécifiques au contexte :	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Participer à l'analyse d'un contexte spécifique et identifier les principaux risques auxquels les travailleurs humanitaires peuvent être exposés et qui sont liés à leur domaine d'activité</li> <li>■ Participer à la définition de diverses stratégies, responsabilités, procédures et règles visant à réduire les risques</li> <li>■ Mettre en œuvre des stratégies, une politique de sécurité et un plan de sécurité liés à son domaine d'activité</li> <li>■ Définir des procédures et des outils liés à la sécurité des fonds et veiller à ce qu'ils soient mis en œuvre et contrôlés</li> <li>■ Éviter et gérer le stress dans le cadre d'une mission humanitaire</li> <li>■ Participer à l'analyse et à la mise à jour du plan de sécurité en fonction de l'évolution du contexte</li> </ul>				

## Éléments clés d'une politique d'évaluation

Envisagez d'inclure les éléments clés suivants dans une politique d'évaluation, si vous en avez une.

L'objectif de l'évaluation [ce qui est évalué, pourquoi et le but]

Qui effectuera les évaluations ? [Titres des rôles]

Où l'évaluation aura-t-elle lieu ? [lieu de travail, salle de classe, sur place]

Quand aura lieu l'évaluation ? [à la fin d'un cours, pendant le processus d'apprentissage, mensuel/hebdomadaire/quotidien au travail]

Méthodologie d'évaluation [tests, évaluation d'un portfolio de preuves, observation]

Standardisation de l'évaluation [formation des évaluateurs, séances et exercices de standardisation, vérification croisée]

Communication des résultats d'évaluation [méthodes, responsabilités, timing, format]

Sécurité du stockage des résultats de l'évaluation [méthodes, formulaires, enregistrements en ligne, sécurité informatique]

PROPRIÉTAIRE DE LA VERSION DE LA POLITIQUE/DATE DE RÉVISION

# 2

## Standard 2 Conception

### Liste de contrôle pour vérifier la validité du processus d'évaluation

Cette liste de contrôle aide à vérifier la validité de l'évaluation. Évaluez votre évaluation en fonction des énoncés suivants et, si vous êtes incapable de répondre OUI, retravaillez votre approche.

Ces énoncés sont tirés de l'Australian National Training Authority (2002), « Maximising confidence in assessment decision-making » (Maximiser la confiance dans la prise de décision en matière d'évaluation). D'autres listes de contrôle sont disponibles dans le document <https://www.ncver.edu.au/data/assets/file/0015/10086/maximising-confidence-in-assessment-780.pdf> (dernier accès le 19 janvier 2018)

Question	O/N	Commentaire
Les tâches d'évaluation sont basées sur des activités et des contextes réalistes en milieu de travail.		
Les preuves se rapportent directement aux unités de compétence ou aux résultats d'apprentissage évalués.		
L'instrument évaluera la capacité du candidat à atteindre le niveau de performance requis par la ou les unités de compétence.		
Les tâches d'évaluation ont été conçues pour permettre une évaluation globale et intégrée des connaissances, des aptitudes et des attitudes.		
Il y a plus d'une tâche et plus d'une source de preuves qui serviront de base au jugement, avec des preuves provenant d'une variété de réalisations au fil du temps, dans la mesure du possible.		
L'évaluation tiendra compte de différentes sources de preuves de connaissances et d'aptitudes qui sous-tendent la compétence.		
L'objet et les limites des interprétations qui peuvent être faites de la preuve ont été clairement identifiés.		
Les méthodes et les instruments choisis sont adaptés au système d'évaluation spécifié par l'industrie (le cas échéant).		
Dans la mesure du possible, les méthodes et processus d'évaluation ont été validés par une autre personne ayant une connaissance approfondie des compétences évaluées.		

## **Modèle de programme d'évaluation**

Un modèle à utiliser par l'évaluateur pour déterminer le programme d'évaluation.

Exemple tiré du ministère de l'Éducation, de la Formation et de la Jeunesse (2001), Training Package Assessment Materials Project - Guide 10 : Guide d'assurance qualité pour l'évaluation : [http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf\\_file/0004/456376/Guide-10.pdf](http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf) (dernier accès le 8 février 2018)

### **Programme d'évaluation**

Tâche d'évaluation :

Méthode d'évaluation :

Évaluateur(s) :

Date d'évaluation :

Unités de compétence/éléments à évaluer :

Brève description de la tâche :

Ressources requises :

Instructions pour les candidats :

## Caractéristiques d'un outil d'évaluation

Le tableau ci-dessous, qui décrit toutes les composantes d'un outil d'évaluation idéal, est tiré du guide « Guide for developing assessment tools » de l'Australia National Quality Council, 2009. [http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf\\_file/0007/801619/Validation-And-ModerationGuideForDevelopingAssessmentTools.pdf](http://www.det.act.gov.au/data/assets/pdf_file/0007/801619/Validation-And-ModerationGuideForDevelopingAssessmentTools.pdf) (dernier accès le 19 janvier 2018)

Composant	Description
<b>Le contexte</b>	Le groupe cible et le but de l'outil devraient être décrits. Ceci devrait également inclure une description des caractéristiques générales du groupe cible pouvant avoir une incidence sur les performances du candidat (p. ex. exigences en matière d'alphabétisation [littératie et numératie], expérience en milieu de travail, âge, sexe, etc).
<b>Cartographie des compétences</b>	Les composantes de l'unité ou des unités de compétence que l'outil devrait couvrir et la cartographie décrire. Il peut s'agir d'un simple exercice de mise en correspondance entre les composantes de la tâche (p. ex. chaque question d'entrevue structurée) et les composantes d'une unité ou d'un groupe d'unités de compétence. La cartographie aidera à déterminer le caractère suffisant des preuves à recueillir.
<b>Les informations à fournir au candidat</b>	Décrit la(les) tâche(s) à fournir au candidat afin qu'il puisse démontrer la compétence. La ou les tâches devraient les inciter à dire, à faire, à écrire ou à créer quelque chose.
<b>Les éléments de preuve à recueillir auprès du candidat</b>	Fournit de l'information sur les preuves que le candidat doit produire en réponse à la tâche.
<b>Règles de prise de décision</b>	Les règles à utiliser pour : Vérifier la qualité des preuves (c'est-à-dire les règles de preuve) ; juger de la performance du candidat en fonction des standards attendus (c'est-à-dire les critères de preuve) ; et synthétiser les preuves provenant de sources multiples pour émettre un jugement global.
<b>Portée et conditions</b>	Décrit toutes les restrictions ou conditions spécifiques à l'évaluation, comme le lieu, les contraintes de temps, les qualifications de l'évaluateur, l'actualité des preuves (par exemple, pour les évaluations de portfolio), le degré de supervision nécessaire pour effectuer la tâche (permettant de déterminer l'authenticité des preuves) etc.
<b>Matériel/ressources nécessaires</b>	Décrit l'accès aux matériaux, à l'équipement, etc. qui peuvent être nécessaires à l'exécution de la tâche.
<b>Interventions des évaluateurs</b>	Définit le montant (le cas échéant) du soutien fourni.
<b>Ajustement raisonnable (pour améliorer l'équité)</b>	Cette section devrait décrire les lignes directrices permettant d'apporter des ajustements raisonnables sur la manière dont les preuves de performance sont rassemblées (p. ex. en ce qui concerne les informations à fournir au candidat et le type de preuves à recueillir du candidat) sans modifier les standards de performance attendus (telles que décrites dans les règles de prise de décision).

<b>Preuve de validité</b>	Des preuves de validité (telles que la validité faciale, conceptuelle, concomitante, les conséquences et le contenu) devraient être fournies afin de soutenir l'utilisation de preuves d'évaluation pour le but défini et le groupe cible de l'outil.
<b>Preuve de fiabilité</b>	Si l'utilisation d'une tâche fondée sur le rendement exige le jugement professionnel de l'évaluateur, la fiabilité peut inclure la preuve de : Le niveau d'accord entre deux évaluateurs différents qui ont évalué la même preuve de performance d'un candidat donné (c.-à-d. la fiabilité interévaluateurs) ; et le niveau d'accord du même évaluateur qui a évalué la même preuve de performance d'un candidat donné, mais à des moments différents (c.-à-d. la fiabilité intraévaluateurs). Si vous utilisez des éléments de test objectifs (par exemple, des tests à choix multiples), d'autres formes de fiabilité devraient être envisagées, comme la cohérence interne du test (c'est-à-dire la fiabilité interne) ainsi que l'équivalence de deux tâches d'évaluation différentes (c.-à-d. des formulaires parallèles).
<b>Exigences d'enregistrement</b>	Le type d'information qui doit être enregistrée et la façon dont ces informations doivent être enregistrées et stockées, y compris la durée.
<b>Exigences en matière de rapports</b>	Pour chaque intervenant clé, les exigences en matière de rapport devraient être spécifiées et liées à l'objectif de l'évaluation.

## Créer de nouveaux outils d'évaluation

Le tableau ci-dessous est tiré du : Département de l'éducation, de l'emploi et des relations de travail du Gouvernement australien (2012), TAEASS502B Design and develop assessment tools [https://training.gov.au/TrainingComponentFiles/TAE10/TAEASS502B\\_R1.pdf](https://training.gov.au/TrainingComponentFiles/TAE10/TAEASS502B_R1.pdf) (dernier accès le 19 janvier 2018)

1. Déterminer l'objet de l'outil d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Identifier le groupe cible de candidats, les objectifs de l'outil d'évaluation et les contextes dans lesquels l'outil sera utilisé</li><li>1.2 Accéder aux points de repère pertinents pour l'évaluation et les interpréter afin d'établir les preuves requises pour démontrer la compétence</li><li>1.3 Identifier, accéder et interpréter les exigences organisationnelles, juridiques et éthiques et les lignes directrices pertinentes en matière de contextualisation</li><li>1.4 Identifier d'autres documents connexes pour orienter l'élaboration de l'outil d'évaluation</li></ul>
2. Concevoir l'outil d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Choisir des méthodes d'évaluation qui appuient le rassemblement d'éléments de preuve définis, en tenant compte du contexte dans lequel l'évaluation aura lieu et en respectant les principes de l'évaluation</li><li>2.2 Permettre aux candidats de montrer ou d'appuyer leur demande de reconnaissance de compétence par le biais de méthodes d'évaluation sélectionnées</li><li>2.3 Examiner différents instruments d'évaluation pour les méthodes d'évaluation sélectionnées afin de générer des options pour le recueil de preuves</li><li>2.4 Examiner la façon dont les instruments d'évaluation seront administrés</li></ul>
3. Développer un outil d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Élaborer des instruments d'évaluation spécifiques qui portent sur les preuves à recueillir</li><li>3.2 Définir et documenter des procédures claires et spécifiques donnant des instructions à l'évaluateur et au candidat sur l'administration et l'utilisation des instruments</li><li>3.3 Prendre en compte les exigences des politiques et procédures du système d'évaluation et répondre aux besoins de stockage et de récupération, ainsi que les procédures de révision, d'évaluation et de contrôle de version dans le cadre de ce processus</li></ul>

---

4. Examen et test de l'outil d'évaluation

- 4.1 Vérifier les outils d'évaluation provisoires par rapport aux critères d'évaluation et les modifier au besoin
  - 4.2 Tester les outils d'évaluation pour valider le contenu et l'applicabilité
  - 4.3 Recueillir et documenter les retours des personnes concernées par les tests
  - 4.4 Apporter des modifications à l'outil final en fonction de l'analyse des retours d'expérience
  - 4.5 Formater et classer de manière adéquate l'outil d'évaluation finalisé conformément aux politiques et procédures du système d'évaluation et aux exigences organisationnelles, juridiques et éthiques
-

# 3

## Standard 3 Mise en œuvre

### Exemple de déclaration d'éthique

Vous trouverez ci-dessous un exemple de déclaration d'éthique utilisée par l'Institut Bioforce. Ceci peut être adapté en fonction de vos besoins.

Cette déclaration d'éthique des membres du jury a été élaborée par un comité interdépartemental français pour le développement de la reconnaissance des acquis de l'apprentissage (RPL). Elle définit les critères de travail suivants :

#### ■ Neutralité

Le jury de reconnaissance des acquis (RLP) n'est pas un jury d'examen de fin de cours ni un organisme de recrutement. Tous les intérêts personnels et professionnels doivent être mis de côté. Vous ne devriez pas participer à l'évaluation ou aux délibérations du jury si vous connaissez personnellement le candidat.

#### ■ Objectivité de l'évaluation

Après une analyse complète et approfondie de l'ensemble de la candidature du candidat, vous évalueriez l'ensemble de ses réalisations issues de son expérience, sans tenir compte de son statut et de ses spécificités, au regard des textes de référence de la certification concernée (annuaire national des certifications professionnelles, décret sur la création de la certification, cadre de compétences).

#### ■ Respect de la confidentialité

Vous devez respecter, sans limitation dans le temps, la confidentialité des informations de toute nature fournies par le candidat et, en particulier, des données personnelles et professionnelles.

Vous acceptez également de protéger la confidentialité des délibérations du jury.

Vous ne divulguez pas les résultats aux candidats.

### ■ **Traitement égal**

Tout au long du processus d'évaluation, vous veillerez à ce qu'aucun élément discriminatoire n'influence l'évaluation de la candidature. Vous vous efforcerez de fonder votre évaluation sur l'expérience du candidat dans son ensemble et adopterez une attitude neutre et constructive.

Vous respectez le principe selon lequel un candidat peut obtenir une certification indépendamment des particularités de son parcours professionnel et de la nature de son travail rémunéré, indépendant ou bénévole.

Les modalités d'octroi d'aide ou l'absence d'aide ne sont pas prises en compte dans l'évaluation.

Lors de l'entretien d'évaluation, qui n'est ni un test de connaissances, ni un examen oral, ni un examen de fin de formation, vous adopterez une attitude neutre et constructive.

Pour le placement, vous adopterez une attitude de stricte neutralité et veillerez à ce que celle-ci ne soit affectée par aucun élément discriminatoire.

Vous laisserez le candidat mener son activité et n'interviendrez que pour des raisons de sécurité.

### ■ **Solidarité avec la décision du jury**

Vous êtes censé défendre la décision collective du jury.

### ■ **Les standards éthiques du président du jury**

Vous veillerez au respect du cadre réglementaire de la certification, de la déclaration éthique des membres du jury et des règles méthodologiques d'évaluation des candidats.

Vous veillerez à ce que les discussions entre les membres du jury se déroulent de manière calme et efficace, de façon à parvenir au meilleur consensus possible sur la décision de validation de l'expérience du candidat.

Vous veillerez à ce que tous les membres du jury puissent exprimer librement leurs opinions.

## Code de conduite

Ce document sert à officialiser un ensemble sur mesure de directives éthiques et réglementaires qui aident les personnes sous contrat et affiliées de l'organisation à maintenir des standards de comportement élevés dans toutes les activités et tous les environnements associés.

Il est essentiel de clarifier à qui s'applique le code de conduite et ce qu'il faut en faire.

Certains des domaines qui pourraient être couverts sont les suivants :

1. Comportement personnel
2. Comportement frauduleux et corruption
3. Utilisation des ressources
4. Conflits d'intérêts
5. Information et communication
6. Prévention de l'exploitation et des abus sexuels
7. Rapport

Vous pouvez également inclure votre procédure de traitement des plaintes dans une annexe afin que les utilisateurs sachent comment signaler les infractions au code.

Si vous avez besoin d'un exemple récent et complet d'un code de conduite élaboré et d'un formulaire de procédure de plainte qui s'y rapporte, vous pouvez vous rendre sur le site :

<https://www.institutbioforce.fr/en/bioforce/vision-mission/code-conduct>

## Modèle de rapport d'évaluation

Ce modèle est un exemple de rapport d'évaluation utilisé par l'Institut Bioforce. Ceci peut être adapté en fonction de vos besoins.

### PROCÈS VERBAUX DES RÉUNIONS

#### Reconnaissance des acquis

#### Date et lieu

La reconnaissance des acquis est un système régi par la loi française du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sauvegarde des carrières professionnelles et le décret d'application (décret 2017-1135).

Elle est possible pour tout individu qui a travaillé (en tant qu'employé salarié, indépendant ou volontaire) pendant une durée totale cumulée d'au moins 1 an dans une activité liée au diplôme ou au certificat concerné dans un but professionnel, et permet à la personne concernée d'obtenir un diplôme ou un certificat.

Veuillez noter que pour décerner ses certificats, l'Institut Bioforce exige un total de 36 mois d'expérience en rapport avec le certificat en question.

Les membres du jury étaient :

- Prénom nom, titre, organisation
- Prénom nom, titre, organisation

Étaient présents :

- Prénom nom, titre, organisation

1 / Procédure du comité :

Un rappel est fait sur le processus de reconnaissance des acquis, ainsi que sur les critères d'admissibilité aux différents certificats :

a / Le processus de reconnaissance des acquis :

- 1/ La demande d'éligibilité
- 2 / La candidature présentant les réalisations
- 3 / Le jury

b / Les critères d'éligibilité pour les titres d'administrateur de missions internationales, coordonnateur des projets internationaux et spécialiste de la logistique pour les missions internationales :

- ✓ A exercé la profession d'administrateur/coordonateur/ spécialiste logistique ou toute autre activité directement liée au titre concerné, pendant au moins 36 mois, dont au moins 12 mois dans un contexte de solidarité internationale
- ✓ A exercé le même rôle qu'un employé ou à titre volontaire
- ✓ Peut fournir un certificat de secourisme (p. ex. PSC1, AFPS, etc.)

2/ Délibération des membres du jury concernant les candidatures de reconnaissance des acquis (RLP) :

Au cours de cette session, de nombreuses candidatures, y compris des documents d'expérience antérieure, ont été présentées aux membres du jury, pour une validation complète du titre.

- a- Validation complète  
Validation complète du titre  
- Nom de famille prénom
- b- Validation partielle  
Validation partielle du titre  
- Nom de famille prénom

Après délibération, les membres du jury ont validé les domaines de compétence suivants :

- >
- >

Après délibération, les membres du jury n'ont pas validé les domaines de compétence suivants :

- >
- >

- c- Non-validation de domaines complémentaires après accréditation partielle du titre de coordinateur de projet international

M./Mme. nom, président/présidente du jury, remercie les membres qui sont présents et clôture la réunion.

M./Mme nom prénom,

Président/Présidente du jury

## Liste de contrôle pour assurer la sécurité et la sûreté des candidats

Le lieu de l'évaluation intérieur ou extérieur est-il... ?

- Bien ventilé
- Bien éclairé
- Équipé d'un équipement lui permettant d'être maintenu à une température adéquate
- Exempt de toute substance dangereuse
- Exempt de tout danger, d'équipement instable, d'obstacles ou de meubles

L'équipement est-il... ?

- Récemment vérifié
- Bien entretenu
- En état de fonctionnement
- Stocké de manière adéquate
- Utilisé par un personnel qualifié

Le mobilier est-il... ?

- En bon état et adapté à une utilisation prolongée

Les rafraîchissements sont-ils... ?

- Préparés et servis dans des conditions hygiéniques
- Culturellement appropriés
- Suffisants

Les installations d'eau et d'assainissement sont-elles... ?

- Facilement accessibles à tous les apprenants
- Propres et bien entretenues

Le site est-il...?

- Structurellement sain
- Situé dans un endroit sûr et ne présente aucun risque pour les biens ou les personnes
- Équipé d'appareils de lutte contre l'incendie tels que des alarmes incendie et des extincteurs
- Équipé d'une sortie de secours suffisante
- Équipé d'une trousse de premiers secours
- Soutenu par un personnel formé à l'utilisation du matériel de secours et de lutte contre les incendies
- Protégé par des gardes de jour et de nuit (dans les endroits jugés indiqués)
- Protégé par une clôture périmétrique (dans les endroits appropriés)
- Accessible par des transports publics sûrs ou par des moyens de transport adaptés
- À proximité de services de soutien d'urgence ou de services de santé

L'évaluation est-elle... ?

- conçue de manière à ne pas nuire à la sûreté, à la sécurité ou au bien-être des apprenants
- Efficacement menée afin que les instructions soient claires et qu'on ne demande pas aux candidats de s'engager dans des activités susceptibles de leur causer un préjudice physique ou émotionnel
- Sensible aux sujets politiques ou tabous
- Mise en œuvre de manière à préserver la dignité des candidats

Des mesures sont-elles en place pour assurer que... ?

- Les données du candidat sont sécurisées
- Les plateformes et les réseaux en ligne sont protégés et sécurisés



# 4

## Standard 4 Ressources

### Exemple d'un diagramme RACI

Le diagramme RACI peut être établi pour un programme ou un événement d'évaluation sélectionné, ou par rapport à des activités en cours. Vous trouverez ci-dessous un exemple de diagramme RACI complété pour un programme d'évaluation :

Activité	Réalisateur	Approbateur	Consulté	Informé
Contextualiser les instruments d'évaluation	Évaluateur	Évaluateur	Candidat Organisation cliente	Administrateur de l'évaluation
Envoyer les instructions pour la simulation	Administrateur de l'évaluation	Évaluateur	Organisation cliente	N/A
Imprimez le matériel d'évaluation et préparez le lieu	Administrateur de l'évaluation	Administrateur de l'évaluation	Évaluateur Responsable de site	Évaluateur
Etc.				

Vertical line

# 5

## Standard 5 Communication

### Modèle de plan de communication

Quelles informations devons-nous partager ?	Avec qui devons-nous les partager ?	Comment allons-nous les partager ?	Quand et à quelle fréquence seront-elles partagées ou mises à jour ?	Qui est responsable ?	Autres considérations ?
Calendrier des programmes d'évaluation prévus	Candidats potentiels	Sur notre site Web ; Inscriptions sur reliefweb ; envoi par e-mail à toute personne ayant manifesté de l'intérêt pour nos évaluations ; calendrier imprimé distribué lors d'événements	Calendrier créé en septembre pour l'année à venir et mis en ligne immédiatement ; version papier imprimée en octobre ; envoi postal trimestriel ; mis à jour lorsque des changements se produisent	Responsable des évaluations pour créer le calendrier ; coordonnateur des évaluations pour rédiger le libellé des envois postaux ; administrateur des évaluations pour mettre à jour le site Web, envoyer des e-mails et faire imprimer la version papier	Sélection de photographies représentant divers candidats. Traduction de toutes les communications en arabe pour notre programme MENA
Politiques applicables aux candidats concernant les procédures de candidature, les annulations, la procédure de plainte	Candidats potentiels envisageant de s'inscrire à des cours	Disponible sur le site Web ; disponible par e-mail ou version imprimée sur demande	Revu et mis à jour une fois par an ; mis à jour si d'autres changements se produisent	Le responsable d'évaluation rédige les politiques avec la participation du personnel et des candidats ; l'équipe de direction examine les politiques ; le conseil d'administration approuve les politiques	Les politiques devraient tenir compte des différentes circonstances qui prévalent dans les différents lieux et s'assurer qu'elles sont appropriées

Politiques applicables au personnel	Tout le personnel ; conseil d'administration	Disponible dans la base de données interne	Revu et mis à jour une fois par an ; mis à jour si d'autres changements se produisent	Le responsable des ressources humaines rédige les politiques avec la participation du personnel ; l'équipe de direction examine les politiques ; le conseil d'administration approuve les politiques	Toutes les politiques devraient garantir une approche inclusive et antidiscriminatoire
Manuel de l'évaluateur	Évaluateurs actuels et potentiels ; personnel qui recrute et gère les évaluateurs ; responsable des RH ; conseil d'administration	Disponible sur le portail des évaluateurs ; envoyé par e-mail aux nouveaux évaluateurs lors de leur recrutement ; disponible sur demande	Revu et mis à jour une fois par an ; mis à jour si d'autres changements se produisent	Le responsable d'évaluation rédige les politiques avec la participation du personnel et des candidats ; l'équipe de direction examine les politiques ; le conseil d'administration approuve les politiques	Toutes les politiques devraient garantir une approche inclusive et antidiscriminatoire

## Travailler avec un interprète

Idéalement, l'évaluateur utilisera une langue que tous les candidats peuvent comprendre lors de ses évaluations. Toutefois, cela n'est peut-être pas toujours possible et vous devrez peut-être faire appel à un interprète lors d'une évaluation.

Si vous travaillez avec un interprète, organisez une réunion préalable à l'évaluation dans laquelle vous devez :

- Informer l'interprète du but et des objectifs de l'évaluation
- Discuter des activités qui auront lieu pendant l'évaluation
- Expliquer ce que vous voudriez que l'interprète fasse pendant l'évaluation
- Assurez-vous que l'interprète comprend les termes clés ou le vocabulaire spécialisé que vous utiliserez et qu'il a correctement préparé la façon dont il va traduire les termes pour le candidat

Au cours de l'évaluation :

- Présentez-vous, présentez l'interprète au candidat et assurez-vous qu'il comprenne les différents rôles que vous jouez ainsi que le rôle de l'interprète pendant l'évaluation
- Parlez directement au candidat et établissez un contact visuel avec lui
- Soyez tout le temps courtois et respectueux envers l'interprète et n'oubliez pas de le remercier pour son travail
- Même si vous ne comprenez pas ce que dit l'interprète, écoutez-le avec toute votre attention
- Ayez conscience que la plupart des interprètes ont potentiellement besoin de temps pour traduire dans leur tête avant de parler : ne les obligez pas à se dépêcher s'ils font une pause
- Utilisez un langage simple, évitez les termes et expressions familiers et essayez de n'utiliser que les termes spécialisés ou techniques que vous avez partagés avec l'interprète
- Parlez clairement, à un rythme régulier avec des phrases relativement courtes et faites une pause pour que l'interprète puisse parler
- Évitez les structures de phrases compliquées et les fragments de phrases

- Assurez-vous d'avoir prévu suffisamment de temps : toute partie de l'évaluation qui est interprétée prendra au moins deux fois plus de temps voire plus, car certains concepts ou termes peuvent ne pas avoir de traduction directe et peuvent donc nécessiter une explication plus détaillée
- Encouragez l'interprète à poser des questions s'il ne comprend pas ce que vous venez de dire

Basé sur les informations du/de :

The National Council on Interpreting in Health Care (NCHIC), pour plus d'informations, consultez : <https://refugeehealthta.org/access-to-care/language-access/best-practices-communicating-through-an-interpreter/>

The Humanitarian Leadership Academy, « Learning Design and Facilitation – Level 2 » cours en ligne gratuit disponible à l'adresse suivante : <https://kayaconnect.org/course/info.php?id=652>

## Rendre les communications accessibles à tous

### Comment parler des personnes.

Demandez ! La meilleure façon de procéder sera toujours de demander à la personne à qui vous vous adressez quelle est sa langue préférée. Ceci inclut des choses comme leur nom préféré, les pronoms qu'ils utilisent et la façon dont ils parlent d'eux-mêmes.

En général, utilisez un langage « qui parle d'abord de la personne » (« person-first language » ou « PFL ») et évitez les tournures passives ainsi que les mots qui induisent une certaine victimisation. Le langage « qui parle d'abord de la personne » est une méthode de communication qui reconnaît la personne au lieu de la définir par quelque chose comme un handicap. Ce langage souligne le fait qu'un handicap peut n'être qu'un aspect de l'identité d'une personne, au même titre que son sexe, sa religion ou de son appartenance ethnique et n'est qu'un aspect de sa vie.

Terme	Description
Profil divers	Avoir des profils diversifié est une façon inclusive de faire référence aux caractéristiques identitaires personnelles d'une personne. La phrase est utilisée pour refléter la façon dont les identités personnelles sont multidimensionnelles ou « intersectionnelles ».
Genre et sexe	<p>Le genre est un concept socialement construit qui définit les comportements, l'apparence et les attributs qu'une société donnée juge appropriés pour les hommes et les femmes.</p> <p>Le sexe fait référence aux caractéristiques biologiques et physiologiques des hommes et des femmes, normalement appelés personne de sexe masculin ou féminin.</p> <p>Lorsque le sexe n'est pas connu ou lorsque l'on parle d'une personne hypothétique, utilisez les mots « ils » plutôt que « il/elle », « il ou elle », « elle/il » ou utilisez le masculin par défaut. En règle générale, lorsqu'il n'est pas nécessaire de faire référence au sexe de quelqu'un, ne le faites pas.</p> <p>Si vous demandez le genre d'une personne, par exemple pour recueillir des données de suivi et d'évaluation sur un formulaire, laissez toujours un espace pour que la personne puisse s'identifier. Il se peut qu'elle ne s'identifie pas en tant qu'homme ou femme ou en tant que masculin ou féminin. Au lieu d'homme et femme uniquement, les options pourraient être :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Homme</li><li><input type="checkbox"/> Femme</li><li><input type="checkbox"/> s'identifie en tant que .....(avec de l'espace permettant à la personne de remplir)</li></ul> <p>Certaines personnes s'identifieront comme non binaires (une personne dont l'identité de genre n'est pas exclusivement masculine ou féminine) ou comme un(e) transsexuel(le). Évitez les termes du type « les deux sexes » ou « le sexe opposé », car cela renforce le concept dépassé qui insinue qu'il n'existe que deux identités de genre possibles.</p>

LGBTQI(+)	<p>LGBTQI (+) signifie Lesbian, Gay, Bisexual, Trans*, Queer et Intersex (lesbiennes, homosexuels, bisexuels, trans*, altersexuels et intersexués). NB : trans* peut désigner des personnes qui s'identifient comme transsexuelles, travestis ou transgenres.</p> <p>Cet acronyme peut varier. Par exemple, une version courante est LGBT. Les termes altersexuels et intersexués sont de plus en plus ajoutés à cet acronyme.</p> <p>(+) est un raccourci pour l'inclusion d'autres personnes susceptibles de ne pas appartenir à ces catégories.</p> <p>Ne présumez jamais l'identité ou l'orientation sexuelle d'une personne et ne révélez jamais celle d'une autre personne. Il s'agit de renseignements personnels que les gens peuvent vouloir ou non partager. Dans de nombreuses situations, la divulgation de telles informations peut considérablement augmenter les risques de sécurité pour les individus, les équipes et les projets. Cela peut inclure des risques internes autant qu'externes.</p>
Intersectionnalité	<p>Terme utilisé pour décrire les identités sociales qui se chevauchent ou se recoupent.</p> <p>C'est un concept permettant de nous rappeler que nous sommes des êtres sociaux multidimensionnels. Nous pourrions être opprimés à cause d'un aspect de notre identité, tout en étant en position dominante à cause d'un autre. De même, nous pourrions être doublement/triplement opprimés ou dominants en raison des positions sociales que nous occupons. Ces positions sont relationnelles et peuvent changer en fonction de la relation entre notre identité et les normes culturelles d'un lieu.</p>
Âge	<p>Ne vous référez à l'âge de la personne que s'il est directement pertinent. Si vous avez besoin de vous référer à l'âge, utilisez le langage PFL, par exemple, utilisez le terme « une personne âgée » plutôt que « un vieux ». « Une jeune adulte » ou « une jeune personne », évitez des termes tels que « un enfant » ou « un jeune ». L'âge est très culturel car il est chronologique en tant que tel, il n'y a pas d'âge standard et de nombreux termes associés à l'âge contiennent des connotations négatives qui ne sont pas acceptables dans un environnement professionnel.</p> <p>Lorsque vous parlez d'adultes, même s'il s'agit de jeunes adultes, ne les appelez jamais fille(s) ou garçon(s), car cela peut être condescendant et cela risque d'insulter leur âge, leur professionnalisme et leur identité de genre. Par exemple, pour complimenter le travail de quelqu'un, assurez-vous de ne pas ajouter de qualificatif lié au genre et contentez-vous de dire « bon travail ».</p>
Invalidité	<p>L'invalidité désigne une série de déficiences qui peuvent être cognitives, développementales, intellectuelles, mentales, physiques, sensorielles ou une combinaison de celles-ci.</p> <p>Utilisez le langage PFL, par exemple, l'expression « une personne présentant un handicap » est plus adéquat que « un handicapé ». le fait de décrire une personne comme étant « une personne présentant un handicap » peut éviter d'inférer que l'identité d'une personne est définie par son handicap.</p>
Santé mentale	<p>La santé mentale est un terme général qui englobe des troubles comme l'anxiété, les troubles de paniques, les troubles bipolaires, la dépression, les troubles de l'alimentation, le trouble obsessionnel-compulsif (TOC), le syndrome de stress post-traumatique (SSPT), la psychose, la schizophrénie et les troubles liés aux substances.</p> <p>Utilisez le langage PFL : cette personne « possède un historique de », « a des antécédents », « a été traité pour », « souffre de », « est victime de », etc.</p>

# Autres ressources et informations

## Ressources supplémentaires disponibles sur HPass

- voir [www.hpass.org](http://www.hpass.org)

- Les badges Hpass,
- HPass, (2019), Standards de formation en humanitaire
- HPass (2019) Manuel de la qualité

## Autres ressources pour le standard 1 : Analyse

Bhardwaj, R., (2015), Inclusion Competency Framework: For Humanitarian Professionals -

Supporting Gender-sensitive Age and Disability Inclusion in Humanitarian Action, ADCAP

Bioforce et RedR, (2011), International Development and Humanitarian Trainer Competency Framework. Disponible sur :

<https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/training-competency-framework.pdf>

Child Protection Working Group (2010) Child Protection in Emergencies Competency Framework

[http://unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/2.6%20Child%20Protection/Inter-agency\\_CPIE\\_Competencies\\_Final\\_colour-1%5B1%5D.pdf](http://unicefinemergencies.com/downloads/eresource/docs/2.6%20Child%20Protection/Inter-agency_CPIE_Competencies_Final_colour-1%5B1%5D.pdf)

CHS Alliance (2015) Core Humanitarian Competencies Framework

<https://www.chsalliance.org/files/files/CHCF%20-%20Framework.pdf>

CHS Alliance (2017) A Guide to the Core Humanitarian Competency Framework: Supporting Humanitarians to Work Effectively

<https://www.chsalliance.org/files/files/CHCF%20Guide%20FINAL%20Nov%202017.pdf>

CHS Alliance and HIAS Africa (2016) Core Humanitarian Competencies Framework Case Study

<https://www.chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Core-humanitarian-competencies-framework-case-study-HIAS.pdf>

Cilliers, J., (2017), WASH in Emergencies Competency Framework, RedR UK et WEDC (Pas encore publié)

Consortium of British Humanitarian Agencies (à présent appelé The Start Network), (2018), Core Humanitarian Competency Framework. Disponible sur : <https://www.chsalliance.org/what-we-do/chcf>

DFID (2016) Technical Competency Framework for Humanitarian Cadre

[https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/553182/HumanitarianISept16.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/553182/HumanitarianISept16.pdf)

EUPRHA (2014) Humanitarian Qualifications Action Framework

<https://www.euhap.eu/haqf/>

EUPRHA, (2014) Humanitarian Action Profile, NOHA. Disponible sur : <http://euhap.eu/haqf/>

Government of Australia (2016) Fact Sheet: Providing quality training and assessment services to students with disabilities

<https://www.asqa.gov.au/news-publications/publications/fact-sheets/providing-quality-training-and-assessment-services-students>

Mango, (2013), Mango Register Competency Framework. Disponible sur : <https://www.mango.org.uk/pool/mango-register-competency-framework-2013.pdf>

Meeker, J., et al., (2013), Nutrition in Emergencies Competency Framework, Global Nutrition Cluster. Disponible sur : <http://nutritioncluster.net/resources/nie-competency-framework-gnc-july-2012/>

Nutrition Cluster (2013) Technical Competency Framework for Nutrition in Emergencies

<https://www.ucl.ac.uk/igh/research/a-z/related-docs-images/technical-competency-framework-for-nie-2013.07.25.pdf>

The Cash Learning Partnership (CaLP), (2018), Cash Transfer Programming Competency Framework. Disponible sur : <http://www.cashlearning.org/downloads/calp-ctp-competency-web.pdf>

Tina-Fisher, H., (2010), Child Protection in Emergencies (CPiE) Competency Framework, Interagency Initiative of the Child Protection Working Groups. Disponible sur : <http://www.cpcnetwork.org/resource/child-protection-in-emergencies-cpie-competency-framework/>

UCL (2013) Technical Competency Framework for Nutrition in Emergencies Practitioners <https://www.ucl.ac.uk/igh/research/a-z/related-docs-images/technical-competency-framework-for-nie-2013.07.25.pdf>

UNICEF (2009) Competency Definitions and Behavioural Indicators

[https://www.unicef.org/about/employ/files/UNICEF\\_Competencies.pdf](https://www.unicef.org/about/employ/files/UNICEF_Competencies.pdf)

## Autres ressources pour le standard 2 : Conception

Gouvernement australien (2015), Guide to developing assessment tools [https://www.asqa.gov.au/sites/g/files/net2166/f/Guide\\_to\\_developing\\_assessment\\_tools.pdf](https://www.asqa.gov.au/sites/g/files/net2166/f/Guide_to_developing_assessment_tools.pdf)

Australian Government (aucune date), Fact-sheet “Providing quality training and assessment services to students with disabilities” <https://www.asqa.gov.au/news-publications/publications/fact-sheets/providing-quality-training-and-assessment-services-students>

Canadian Association for Prior Learning Assessment (2012), Assessing the Skills and Competencies of Internationally Trained Immigrants: A Manual for Regulatory Bodies, Employers and Other Stakeholders

<http://capla.ca/assessing-the-skills-and-competencies-of-internationally-trained-immigrants-a-manual-for-regulatory-bodies-employers-and-other-stakeholders-2/>

Ce document fournit une vue d'ensemble des modalités ou méthodes d'évaluation courantes (autoévaluations, examens écrits, interrogatoires oraux, démonstrations, observations et portfolios), de leur objectif, de leurs avantages et inconvénients.

Canadian Association for Prior Learning Assessment (2015), Quality Assurance for RPL in Canada - The Manual

<http://capla.ca/rpl-qa-manual/>

Note : ressource excellente, mais payante.

CEDEFOP (2015), European guidelines for validating non-formal and informal learning

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3073>

CHS Alliance (2017) A Guide to the Core Humanitarian Competency Framework

<https://www.chsalliance.org/what-we-do/chcf/guide>

Une liste de questions générales et spécifiques concernant les six domaines de compétence de la CHCF.

Department of Education, Training and Youth Affairs (2001),

Training Package Assessment Materials Project - Guide 1: Training Package assessment materials kit

[http://www.det.act.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0006/456351/Guide-1.pdf](http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0006/456351/Guide-1.pdf)

- Modèle 8 page 182 : Accord d'évaluation

Projet - Guide 8 : Stratégies pour assurer l'uniformité de l'évaluation

[http://www.det.act.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0011/456374/Guide-8.pdf](http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0011/456374/Guide-8.pdf)

Voir le modèle des 5P sur l'uniformité des évaluations (personnes, processus, produits, perspective et politique). Les personnes comprennent les évaluateurs, les responsables et les autres membres du personnel associés au processus d'évaluation, le processus décrit la planification, l'exécution et l'examen de l'évaluation, les produits sont les éléments utilisés pour planifier, exécuter et examiner les évaluations, la perspective garantit que le service d'évaluation répond aux exigences et aux attentes de l'industrie, des employeurs et des candidats, la politique est l'intention de la gestion et de l'application du processus d'évaluation.

Projet - Guide 10 : Guide d'assurance qualité pour l'évaluation

Une liste de contrôle de la planification de l'évaluation, organisée en 5 sections, vérifie toutes les étapes du processus de planification et en assure l'exhaustivité.

[http://www.det.act.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0004/456376/Guide-10.pdf](http://www.det.act.gov.au/_data/assets/pdf_file/0004/456376/Guide-10.pdf)

Department of Training and Workforce Development, Western Australia (2013), Designing assessment tools for quality outcomes in VET

<https://www.velgtraining.com/knowledge/download/b385d703-d87d-40eb-b13f-707a859bc888>

Fournit une définition utile des principes d'évaluation.

Cadre national de qualifications pour l'Angleterre, le pays de Galles et l'Irlande du Nord (2011), qualifications accréditées

Des informations sur les descripteurs de niveau peuvent être trouvées dans :

Le système QCF (Qualifications and Credit Framework) vous fournit une explication sur les descripteurs de niveau : <http://www.accreditedqualifications.org.uk/level-descriptors.html> et un format : [http://www.scqf.org.uk/content/files/Level\\_Descriptors-original\\_format.doc](http://www.scqf.org.uk/content/files/Level_Descriptors-original_format.doc)

Ministère français de l'emploi (pas de date), La mise en situation

professionnelle en pratique <http://www.vae.gouv.fr/espace-ressources/fiches-outil/la-mise-en-situation.html>

Cette page explique ce qu'est un test de situation professionnelle et donne deux exemples sur la façon dont il peut être réalisé, l'un dans le secteur de l'emploi et l'autre dans le secteur de l'éducation.

Government of Western Australia (2013), Designing assessment tools for quality outcomes in VET

[https://www.velgtraining.com%2Fknowledge%2Fdownload%2Fb385d703-d87d-40eb-b13f-707a859bc888&usg=AOvVaw3RNumVCGeHiQIVtZLQbO\\_n](https://www.velgtraining.com%2Fknowledge%2Fdownload%2Fb385d703-d87d-40eb-b13f-707a859bc888&usg=AOvVaw3RNumVCGeHiQIVtZLQbO_n)

Humanitarian Quality Assurance Initiative (2018), HQAI Self-Assessment Manual (Manuel d'autoévaluation)

Un manuel pour les organisations qui entreprennent une autoévaluation par rapport au CHS

<http://hqai.org/wp-content/uploads/GUI125-HQAI-self-assessment-Manual-2018-03-12.pdf>

### **Autres ressources pour le standard 3 : Mise en œuvre**

American Psychological Association (2014) "The Standards for educational and Psychological Testing"

<http://www.apa.org/science/programs/testing/standards.aspx>

Liste des ressources disponibles sur la sécurité et la sûreté :

<https://sites.google.com/site/ngosecurity/safety&securitymanuals>

CARE (2004) "CARE International SAFETY & SECURITY HANDBOOK"

<https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/care-safety-and-security-handbook.pdf>

## **Autres ressources pour le standard 4 : Ressources**

CHS Alliance, (2015), A Handbook for Measuring HR Effectiveness. Disponible sur : <http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

ECHO, (2004), Generic Security Guide for Humanitarian Organisations (Guide générique de sécurité pour les organisations humanitaires). Disponible sur : <https://reliefweb.int/report/world/generic-security-guide-humanitarian-organisations-enar>

Macpherson, R., (2004), CARE International Safety and Security Handbook, CARE. Disponible sur : <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/care-safety-and-security-handbook.pdf>

People In Aid, (2011), « Debriefing: Building Staff Capacity ». Disponible sur : <http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

## **Autres ressources pour le standard 5 : Communication**

ECB, (2007), Building Trust in Diverse Teams: The Toolkit for Emergency Response. Disponible sur : <http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413>

IFRC, (2017), 'Beneficiary Communications and Accountability Baseline Assessment Grid'. Disponible sur : <http://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2017/02/Beneficiary-Communications-and-Accountability-Baseline-Assessment-Grid.pdf>

Plain English Campaign, (2018), How to Write in Plain English. Disponible sur : <http://www.plainenglish.co.uk/files/howto.pdf>

## **Autres ressources pour le standard 6 : Administration**

Department of Finance, (2008), Protecting the Confidentiality of Personal Data Guidance Note, Ireland: Centre for Management and Organisation Development. Disponible sur :

<https://www.dataprotection.ie/documents/guidance/GuidanceFinance.pdf>

UK Government, (2018), Data Protection Guide. Disponible sur : <https://www.gov.uk/data-protection>

## **Autres ressources pour le standard 7 : Evaluation et redevabilités**

Anderson, M., B., Brown, D. and Jean, I., (2012), Time to Listen: Hearing People on the Receiving End of International Aid, Cambridge, MA: CDA Collaborative Learning Projects. Disponible sur : <https://www.cdacollaborative.org/publication/time-to-listen-hearing-people-on-the-receiving-end-of-international-aid/>

Bonino, F., Jean, I., and Knox Clarke, P., (2014), Closing the Loop: Effective Feedback in Humanitarian Contexts: Practitioners Guidance, London: ALNAP-CDA. Disponible sur : <https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/>

Bonino, F., Jean, I., and Knox Clarke, P., (2013), Effective Humanitarian Feedback Mechanisms: Methodology Summary for Joint ALNAP and CDA Action Research, London: ALNAP-CDA. Disponible sur : <https://www.cdacollaborative.org/publication/effective-humanitarian-feedback-mechanisms-methodology-summary-for-a-joint-alnap-and-cda-action-research/>

CDA Collaborative Learning Project, The Listening Program. Informations et ressources disponibles sur : <http://cdacollaborative.org/cdaproject/the-listening-project/>

CHS Alliance, the Sphere Project and Groupe URD, (2015), CHS Guidance Notes and Indicators. Disponible sur : <https://corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS-Guidance-Notes-and-Indicators.pdf>

CHS Alliance, the Sphere Project and Groupe URD, (2015), The Core Humanitarian Standard for Quality and Accountability. Disponible sur :

<https://corehumanitarianstandard.org/the-standard/language-versions>

Danish Refugee Council, (2008), Complaints Mechanism Handbook. Disponible sur :

<http://www.alnap.org/resource/8762>

UNHCR Geneva, (2009), 'Guidelines on Setting Up a Community Based Complaints Mechanism Regarding Sexual Exploitation and Abuse by UN and non-UN Personnel', IASC Task force on Protection from Sexual Exploitation and Abuse. Disponible sur :

[www.pseataaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf](http://www.pseataaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf)

Kirkpatrick, J., D. and Kirkpatrick, W., K., (2016), Kirkpatrick's Four Levels of Training Evaluation, ATD Press

Kirkpatrick, D., L. and Kirkpatrick, J., D., (2007), Implementing the Four Levels: A Practical Guide for Effective Evaluation of Training Programmes, San Francisco: Berrett-Koehler

Save the Children, (2013), Programme Accountability Guidance Pack. Disponible sur :

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>









[www.hpass.org](http://www.hpass.org)