

Christian Relief and Development Organization (CREDO)

Audit initial - Rapport de synthèse – 2025/02/25

1. Informations générales

1.1 Organisation

Type	Mandats	Vérifié
☐ International ☒ Nationales ☐ Adhésion/réseau ☒ Assistance directe ☐ Fédéré ☒ Avec les partenaires	☒ Humanitaire ☒ Développement ☐ Plaidoyer	☒ Humanitaire ☒ Développement ☐ Plaidoyer
Enregistrement légal	CREDO (Christian Relief and Development Organization) est une Organisation Non Gouvernementale de droit burkinabè créée le 28 janvier 1993 en tant qu'organisation indépendante et dotée de sa propre structure de gouvernance	
Emplacement du siège social	Ouagadougou, Burkina Faso	
Nombre total de membres du personnel de l'organisation	148	

1.2 L'équipe d'audit

Auditeur principal	Aninia Nadig
Facilitateurs locaux	Diane Nanema Issaka Kazienga

1.3 Portée de l'audit

CHS:2014 Schéma de vérification	Benchmarking
Cycle d'audit	N/A
Type d'audit	Benchmarking
Étendue de l'audit	L'organisation au Burkina Faso et tous ses projets (humanitaire et développement)
Objet de l'audit	N/A, l'ensemble de l'organisation est considéré pour ce premier audit.

1.4 L'échantillonnage*

Unité d'échantillonnage	Projets
Nombre total de sites de projets inclus dans l'échantillonnage	17
Nombre total de sites pour la visite sur place	2
Nombre total de sites pour l'évaluation à distance	2
Sélection de l'unité d'échantillonnage	
Échantillonnage aléatoire - sur site/à distance	Échantillonnage raisonné (aucun)
Lycée d'enseignement technique – non sélectionné	
VISSER – sélectionné : sur place à Kaya	
PRUAG – sélectionné : à distance (Gorom-Gorom)	
Prise en charge des PDI (partenariat) PCPDI – sélectionné : à distance (Dori)	
Centre de formation – non sélectionné	

Parrainage endogène (PENDO) – sélectionné : sur place à Ouagadougou	
Briser les chaînes de travail – non sélectionné	
PCRU – non sélectionné	
Développement, éducation – non sélectionné	
Toute autre considération relative à l'échantillonnage : L'échantillonnage aléatoire était suffisant pour identifier les quatre projets à inclure dans l'audit. Pas d'échantillonnage raisonné nécessaire	
Risques liés à l'échantillonnage identifiés : L'auditrice n'a constaté aucun risque lié à l'échantillonnage.	

**Il est important de noter que les résultats de l'audit sont basés sur un échantillon des activités, des programmes et de la documentation d'une organisation, ainsi que sur une observation directe. Les résultats sont analysés afin de déterminer l'approche systématique de l'organisation et l'application de tous les aspects de la SCH dans différents contextes et méthodes de travail.*

2. Activités de l'équipe d'audit

2.1 Réunion d'ouverture

Date	2024/11/18	Nombre de participants	9
Localisation	En ligne	Toute question de fond soulevée	Aucune

2.2 Lieux évalués

Localisation des sites	Dates	Sur place ou à distance
Ouagadougou	2024/11/18 – 2024/11/21	A distance
VISSER : Kaya	2025/02/20 – 2025/02/22	Sur place
PENDO : Ouagadougou	2025/02/23	Sur place
PRUAG : Gorom-Gorom	2025	A distance
PCPDI : Dori	2025	A distance

2.3 Les entretiens

Niveau / Position des personnes interrogées	Nombre de personnes interrogées		Sur place ou à distance
	Femme	Homme	
Siège social			
Gestion	0	4	A distance
Personnel	3	0	A distance
Gestion de projet			
Personnel	1	1	A distance
Personnel des partenaires	0	1	
Nombre total de personnes interrogées	4	6	

2.4 Consultations avec les communautés

Type de groupe et lieu	Nombre de personnes interrogées		Sur place ou à distance
	Femme	Homme	
Kaya: Sensibilisation WASH	8		Sur place
Kaya: kits hygiène	6	5	Sur place
Kaya: Gestion de l'eau	5	1	Sur place
Kaya: Saponification	12		Sur place
Ouagadougou: bénéficiaires hôtes	4	3	Sur place
Ouagadougou: enfants parrainés	10	3	Sur place
Ouagadougou: parents Personnes Déplacées Interne (PDI)	9		Sur place
Ouagadougou: Association Humanitaire et Développement	4	1	Sur place
Nombre total de participants	58	13	71

2.5 Réunion de clôture

Date	2025/02/04	Nombre de participants	9
Localisation	En ligne	Toute question de fond soulevée	Aucune

3. Informations générales sur l'organisation

3.1 Informations générales

CREDO (Christian Relief and Development Organisation) est une Organisation Non Gouvernementale de droit burkinabè créée en 1993 en tant qu'organisation indépendante et dotée de sa propre structure de gouvernance.

Le Service de Suivi-Evaluation et Apprentissage, ainsi que six programmes, sont rattachés à la Direction des Programmes, des Etudes et de la Planification (DPEP). Le Service Comptabilité et Finances et le Service Achat et Approvisionnement sont rattachés à la Direction Administrative et Financière (DAF).

Les six axes stratégiques sont expliqués dans le Plan Stratégique quinquennal 2021-2025 : l'éducation, la protection de l'enfant, la sécurité alimentaire, l'emploi et la formation, l'environnement et les actions humanitaires. Ce dernier axe est devenu plus important ces dernières années, dû à la situation d'insécurité dans le pays. Les stratégies organisationnelles sont définies par le SP sur base du Plan Stratégique. Les programmes et projets suivent un plan d'action annuel.

En ligne avec ses axes stratégiques, les domaines d'intervention de CREDO sont :

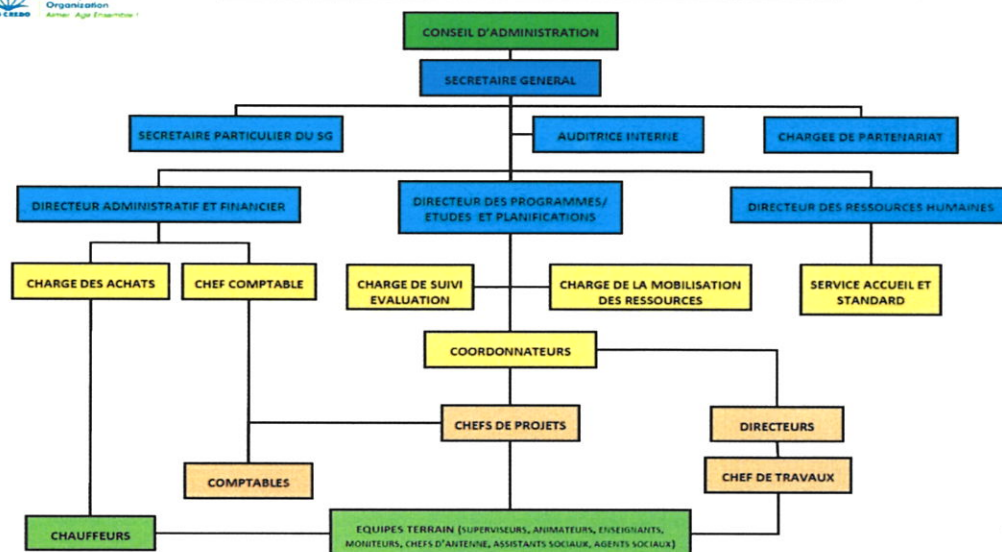
- L'éducation formelle et non formelle (inclus le parrainage des enfants pour leur faciliter l'accès à l'éducation)
- La formation technique et professionnelle
- L'emploi et la réinsertion socioprofessionnelle des jeunes diplômés
- La sécurité alimentaire et nutritionnelle
- Le soutien humanitaire
- L'appui aux réfugiés urbains et non-urbains
- La promotion des droits de l'enfant et de l'adulte vulnérable.
- L'environnement

CREDO est régie par les valeurs de la compassion, le respect de l'autre, la différence, l'équité ; la dévotion et l'ouverture. Ses activités sont strictement non-confessionnelles.

CREDO a ouvert un bureau au Bénin en 2024.



ORGANIGRAMME DE CREDO



3.2 Structure de gouvernance et de gestion

Les organes stratégiques et de décision sont l'Assemblée Générale (AG) et le Conseil d'Administration (CA). L'AG se réunit une fois par an. Elle donne une orientation générale, approuve les comptes et élit les membres du CA. Le CA se réunit quatre fois par an. Il approuve les programmes et les budgets et veille sur la bonne marche de l'organisation. Il est composé de neuf membres, dont six membres institutionnels et trois membres cooptés.

Les organes d'exécution incluent le Secrétariat Permanent (SP) qui gère les programmes de CREDO, mobilise les ressources et représente CREDO et ses instances devant les autorités. Le SP rend compte au CA et est dirigé par un Secrétaire Général (SG) appuyé par trois Directions : la Direction des Programmes, des Études et de la Planification (DPEP), la Direction Administrative et Financière (DAF) et la Direction des Ressources Humaines (DRH). Le SP et les trois Directions sont soutenus par le service Audit Interne et le service chargé de la gestion du partenariat.

L'ensemble des programmes est coordonné par la DPEP. Chaque programme est géré par un Coordonnateur. Le Conseil de Direction (CD) réunit chaque semestre les chefs de projets/programmes, MEAL, des finances et le SP, pour analyser le niveau de réalisation des projets. Le Conseil de Coordination se réunit chaque semestre pour suivre et évaluer l'évolution des projets. Les cadres de concertation des financiers se réunissent deux fois par an. Les rencontres bilans terrains sont tenues mensuellement par les équipes.

3.3 Travail avec les organisations partenaires

CREDO a des partenariats classiques avec des organisations internationales pour la mise en œuvre de projets. Ces partenariats sont régis par des conventions. CREDO remplit ses obligations établies par ces conventions et est vu comme un partenaire fiable.

Pour la mise en œuvre de certains projets, CREDO collabore avec des organismes locaux et communautaires. CREDO signe des conventions avec la plupart de ses partenaires locaux, précisant les responsabilités de chaque partie prenante. L'organisation est en processus de formaliser ce type de relations, mettant en place une politique de partenariat, des procédures pour un plan d'action, de suivi et validation des activités, ainsi que l'évaluation des associations partenaires. Au moment de l'audit, ces mécanismes ne sont pas encore finalisés.

4. Performance globale de l'organisation

4.1 Mécanismes internes d'assurance qualité et de gestion des risques

Les procédures de ressources humaines, financières, logistiques et MEAL sont en place. Les politiques de CREDO couvrent le genre, la lutte contre la corruption et le terrorisme, la santé, la sécurité et sûreté, les conflits d'intérêts, la protection de l'enfant et de l'adulte vulnérable, et la PEAS. L'organisation a créé un poste d'auditeur interne qui rapporte directement au Secrétaire Général.

CREDO a un système de contrôle interne, géré par un auditeur interne qui répond directement au Secrétaire Général. L'auditeur interne veille aussi au suivi de la conformité des procédures au niveau de l'organisation. Des rapports d'audits externes sont faits annuellement, et selon les lois nationales. CREDO a des politiques et mécanismes pour éviter, identifier et adresser la fraude et la corruption et des procédures de logistique détaillées.

Au moment de l'audit, certains aspects de l'assurance de qualité et de gestion des risques étaient en état d'ébauche, notamment les documents régissant la procédure d'audit interne et une approche systématique de la gestion des risques. Cette approche inclut une cartographie des risques au niveau organisationnel. Sur la base de ces résultats, ainsi que des résultats des audits et recommandations externes, CREDO établit des plans d'action et de suivi annuels.

CREDO a un système de suivi-évaluation bien établi qui couvre les politiques de planification, suivi, évaluation, apprentissage et contrôle qualité des données du système de suivi évaluation. La qualité des projets est évaluée à l'aide d'une grille d'évaluation. CREDO fait des évaluations régulières et met à disposition un espace de discussions hebdomadaire, mensuelles, trimestrielles, semestrielles et annuelles pour faire le suivi de certains indicateurs-clé et pour échanger et coordonner les différents programmes et projets. Ceci permet un suivi régulier et un apprentissage tant au niveau des projets qu'à niveau organisationnel.

Le système de ressources humaines est en place et fonctionnel, avec une procédure de recrutement claire et une grille de salaires. Le Code de Conduite est signé par tous les employés et les sanctions en cas de violation du code sont explicites.

4.2 Niveau d'application de la CHS

CREDO a un point focal CHS. L'organisation est membre de l'Alliance CHS et a fait une auto-évaluation, suivie par un plan d'action. L'organisation fait des efforts pour mettre en place des politiques et procédures sur base de ce plan d'action. Les partenaires bailleurs confirment que les structures et activités de qualité et de redevabilité se sont améliorées dans les quelques dernières années. Dans sa stratégie quinquennale, CREDO fait référence à la norme CHS.

Points forts :

CREDO a mis en place une politique PEAS et une politique de traitement de plaintes, et elle est en train de systématiser ses relations avec ses partenaires locaux et son approche aux risques.

CREDO fait des analyses de contexte régulières et identifie les besoins et capacités des communautés

CREDO a développé une structure organisationnelle qui permet la mise en œuvre de ses projets. L'organisation différencie entre réponse d'urgence, humanitaire et de développement, ce qui lui permet d'organiser ses projets de manière adaptée et à temps.

CREDO assure que l'aide humanitaire inclut des aspects de résilience et de développement.

CREDO a des systèmes financiers et d'audit, avec un poste d'auditeur interne.

Points de faiblesse :

CREDO n'a pas de système établi de gestion des risques à niveau organisationnel et pour les projets.

CREDO n'a pas de processus définis pour communiquer sur l'organisation et le personnel avec les communautés. Ceci a des implications sur la compréhension par les communautés de l'organisation et du mécanisme de plaintes en place.

CREDO ne partage pas de manière systématique les résultats des évaluations avec les communautés.

En tout, 11 faiblesses mineures ont été constatées, et aucune faiblesse majeure.

4.3 Performances de l'organisation par rapport à chaque engagement de la CHS

Points forts et points à améliorer	Note moyenne*
Engagement 1 : La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.	2.8
CREDO a des politiques qui engagent à fournir une assistance impartiale et fondée sur les capacités des communautés et qui prennent en compte leur diversité. Les activités sont basées sur des analyses régulières du contexte et des parties prenantes et des évaluations impartiales des besoins et des risques, ainsi que des vulnérabilités et capacités des communautés. Elles sont adaptées en fonction de l'évolution des besoins, capacités et contextes. Néanmoins, CREDO ne mentionne pas suffisamment l'importance de la désagrégation des données collectées dans ses politiques et lignes directrices.	
Retour d'information des communautés : Les communautés apprécient l'assistance fournie par CREDO et la trouvent appropriée et en ligne avec leurs besoins, mentionnant également que ces besoins vont plus loin que l'assistance fournie. Les communautés disent avoir été consultées lors des évaluations initiales et pendant l'implémentation des projets et que CREDO adapte les projets à des besoins ou contextes qui évoluent.	
Engagement 2 : La réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.	2.7
Les systèmes de programmation et de suivi, évaluation et adaptation des projets permettent à CREDO une mise en place de projets à temps, adaptée aux contraintes contextuelles et sans mettre en danger les communautés. Son travail est basé sur un suivi systématique de standards et indicateurs pertinents, qui permettent également une adaptation des projets si nécessaire. CREDO est bien intégrée dans un réseau d'organisations et en contact avec les autorités locales et nationales pour assurer un référencement des besoins que l'organisation ne peut pas couvrir. Ses projets sont conçus de manière à ne pas mettre en danger les communautés. Le volume de travail de CREDO est adapté aux capacités de l'organisation. Néanmoins, la charge de travail est élevée, notamment dû à un ajustement à la norme CHS, ce qui risque de dépasser les capacités de l'organisation.	
Retour d'information des communautés : Les communautés disent que l'assistance est fournie à temps et qu'elle ne pose pas de dangers pour elles. Elles confirment que le personnel de CREDO est compétent.	
Engagement 3 : La réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs	2.5
CREDO assure par ses politiques, stratégies et lignes directrices que les projets n'aient pas d'effets négatifs, notamment concernant la sécurité, la dignité et les droits des personnes, l'exploitation et les abus sexuels par le personnel de CREDO, des questions culturelles, sociales et politique, les moyens de subsistance, l'économie locale et l'environnement. Néanmoins, le fait que les communautés ne connaissent pas toutes le système de plaintes établi pose le risque que certains abus ne soient pas rapportés. L'organisation veille à ce que ses projets renforcent les capacités locales, y inclus économiques, et la résilience des communautés. Ce dernier point est renforcé par le fait que CREDO travaille étroitement avec les autorités locales et sur base des informations fournies par celles-ci. CREDO a un système pour recueillir, traiter et stocker les informations des communautés de manière sécurisée. CREDO inscrit ses projets dans la durabilité. Néanmoins, l'organisation ne s'assure pas systématiquement que les projets aient une stratégie de transition ou de désengagement. CREDO a des politiques, processus, stratégies ou directives qui visent à identifier les effets négatifs effectifs ou potentiels de ses actions. Néanmoins, l'organisation n'identifie pas de manière systématique les effets négatifs effectifs ou potentiels de ses actions.	
Retour d'information des communautés : Les communautés apprécient le soutien de CREDO pour le renforcement de leurs capacités, notamment pour la création d'un revenu et l'éducation. Elles disent que les projets de CREDO n'ont pas d'effets négatifs sur elles.	
Engagement 4 : La réponse humanitaire est basée sur la communication, la participation et le retour d'information	2.1

CREDO fait des efforts pour promouvoir une culture de communication ouverte. Néanmoins, les politiques et processus de communication interne et avec les partenaires ne sont pas suffisamment développées et mis en place. Ceci signifie qu'il n'y pas de partage d'information systématique.

CREDO implique les communautés et leurs priorités et les risques qu'elles identifient et les encourage d'exprimer leur niveau de satisfaction avec le projet. Néanmoins, l'organisation n'informe pas systématiquement, dans des formats adéquats et de manière continue les communautés des principes auxquels elle adhère, et de son code de conduite.

La communication externe de CREDO est factuelle, éthique et respectueuse de la dignité des communautés.

Retour d'information des communautés :

Les communautés disent que leur point de vue concernant les projets est sollicité et qu'elles sont impliquées dans les diverses étapes du projet. Elles disent ne pas toujours avoir été informés de CREDO concernant l'organisation et ses valeurs.

Engagement 5 : Les plaintes sont bien accueillies et traitées

1.9

CREDO a des politiques et approches pour la gestion des plaintes y inclus concernant tout abus de pouvoir de la part de l'organisation. Néanmoins, cette approche n'est pas systématiquement opérationnelle et CREDO travaille à les renforcer.

CREDO a une culture d'organisation dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux. Les communautés sont souvent impliquées dans la conception des mécanismes et comités de plaintes. CREDO répertorie les feedback et plaintes de ses projets et y répond selon les délais établis. Des plaintes qui ne sont pas du ressort de CREDO seront renvoyées à une partie compétente.

Néanmoins, CREDO ne communique pas systématiquement les informations clés sur l'organisation, ses engagements et le comportement attendu du personnel, avec l'effet que toutes les communautés ne connaissent pas le mécanisme de plaintes en place, ni le comportement à attendre du personnel.

Retour d'information des communautés :

Les communautés disent que CREDO les écoute et revient vers elles en cas de plaintes. Néanmoins, certaines communautés disent ne pas être informées sur CREDO et son système de plaintes.

Engagement 6 : La réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire

2.6

CREDO coordonne avec les autorités locales, régionales et nationales selon les lois du Burkina Faso. L'organisation travaille aussi étroitement avec d'autres organisations, internationales, nationales et locales.

Ses partenariats avec les organisations internationales sont régis par des conventions claires. Pour ses partenaires locaux, au moment de cet audit, CREDO était dans le processus d'établir des politiques et procédures de partenariat, y inclus une évaluation de la qualité des partenariats.

CREDO participe à des réunions de coordination locales, notamment des clusters et des projets avec plusieurs partenaires, et profite de l'échange d'information lors de ces réunions.

Retour d'information des communautés :

Les communautés ont indiqué qu'elles trouvent les projets de CREDO complémentaires à d'autres projets d'assistance.

Engagement 7 : Les acteurs humanitaires apprennent et s'améliorent en permanence

2.5

L'évaluation des projets et programmes est systématique et basée sur des politiques. Ceci inclut une revue périodique des feedbacks et plaintes reçues par les communautés.

L'apprentissage de ces informations est partagé à l'intérieur de l'organisation, mais pas systématiquement avec les acteurs du secteur, les communautés elles-mêmes, en particulier celles des projets d'urgence.

Retour d'information des communautés :

Les communautés disent ne pas avoir des retours sur les résultats d'évaluation et d'apprentissage.

Engagement 8 : Le personnel est aidé à faire son travail efficacement et est traité de manière juste et équitable.

2.6

CREDO dispose des politiques, compétences et ressources humaines pour mettre en œuvre ses programmes de manière équitable, transparente et non-discriminatoire. Néanmoins la charge du travail est mentionnée par le personnel.

CREDO obéit au droit du travail local et a des descriptions de poste et des procédures de travail claires, avec des plans d'action annuels individuels pour chaque employé. Chaque employé signe le Code de conduite et connaît son contenu, y inclus les sanctions en cas de violation du code.

CREDO a des procédures en place pour assurer que le personnel travaille en accord avec son mandat, ses valeurs, et les objectifs et standards de performance. Néanmoins, ces procédures ne sont pas traduites dans la pratique de manière systématique.

CREDO a des procédures et une politique de sécurité pour le personnel. Mais le bien-être du personnel n'est pas explicitement mentionné dans la politique. Ceci pose le risque que des mesures pour assurer le bien-être ne soient pas régulièrement appliquées dans le futur et que la mémoire institutionnelle se perde.

Retour d'information des communautés :

Les communautés disent que le personnel de CREDO est honnête et compétent. Néanmoins, pour certains projets, les communautés ont noté que le personnel ne travaille pas en accord avec le mandat et les valeurs de l'organisation.

Engagement 9 : Les ressources sont gérées et utilisées de manière responsable pour l'usage auquel elles sont destinées

2.8

CREDO a une approche de tolérance zéro pour la fraude et la corruption. Celle-ci est accompagnée par une politique anti-corruption et une politique de conflits d'intérêts. CREDO a des procédures de logistique spécifiques, qui sont connues par le personnel.

CREDO gère et utilise ses fonds de manière responsable, éthique et légale. Les ressources des programmes et projets sont utilisées de manière efficiente, trouvant un équilibre entre la qualité, le coût et la rapidité.

CREDO veille à minimiser le gaspillage et l'impact de ses projets sur l'environnement. L'organisation a inclut l'environnement dans sa stratégie quinquennale. L'environnement est un des domaines d'intervention de CREDO, pour lequel l'organisation est active dans la levée de fonds.

CREDO a des politiques et procédures d'audit interne et externe, ainsi qu'une approche pour évaluer, gérer et atténuer les risques de façon continue.

Retour d'information des communautés :

Les communautés disent que CREDO gère ses ressources de manière responsable et que ça inclut le respect pour l'environnement. Elles considèrent le personnel de CREDO honnête et non-corrupible.

* Note : Les notes moyennes sont la somme des notes par engagement divisée par le nombre d'indicateurs dans chaque engagement, sauf si l'un des indicateurs d'un engagement obtient la note 0 ou si plusieurs notes de 1 sur les indicateurs d'un engagement conduisent à l'émission d'une non-conformité/faiblesse majeure au niveau de l'engagement (dans ces deux cas, la note globale de l'engagement est de 0).

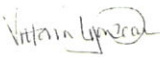
5. Résumé des faiblesses

Faiblesses	Type	Statut	Délai de résolution
2025 – 3.4 : CREDO ne planifie pas systématiquement une stratégie de transition ou de désengagement dès le début du programme humanitaire.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 3.6 : CREDO n'identifie pas de manière systématique les effets négatifs effectifs ou potentiels des actions couverts dans cet indicateur, pour pouvoir y répondre à temps et systématiquement.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 4.1 : CREDO n'informe pas systématiquement les communautés des principes auxquels elle adhère, du code de conduite de son personnel, de ses programmes et de ce qu'elle a l'intention de réaliser	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 4.2 : CREDO n'utilise pas systématiquement des formats et méthodes de communication qui soient facilement compréhensibles pour les différents membres de la communauté, en particulier les groupes vulnérables et marginalisés.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 4.5 : CREDO n'a pas les politiques de partage de l'information en place pour assurer que sa communication inclue systématiquement les communautés	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 5.1 : CREDO ne consulte pas systématiquement les communautés et les personnes affectées par les crises sur la conception, la mise en œuvre et le suivi des processus de gestion des plaintes.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 5.2 : CREDO n'informe pas systématiquement sur la manière d'accéder au mécanisme de plaintes et sur son champ d'application	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 5.4 : Le processus de gestion des plaintes pour les communautés et les personnes affectées par les crises n'est pas systématiquement opérationnel.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 5.6 : Les communautés et les personnes affectées par les crises ne sont pas pleinement conscientes du comportement à attendre du personnel humanitaire, y compris des engagements de l'organisation en matière de prévention relative à l'exploitation et aux abus sexuels.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 6.6 : CREDO ne s'assure pas systématiquement que le travail avec les partenaires soit régi par des accords clairs et cohérents.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
2025 – 7.3 : CREDO n'échange pas systématiquement les enseignements et l'innovation avec les communautés et les personnes affectées par les crises.	Mineur	Nouvelle	D'ici 2028
Nombre total de faiblesses ouvertes	11		

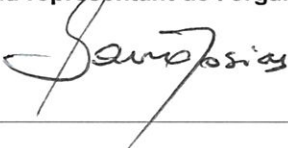
6. Recommandation de l'auditeur principal

BENCHMARKING A notre avis, CREDO a démontré qu'elle se conforme aux exigences de la norme humanitaire fondamentale de qualité et de redevabilité.	
Nom et signature de l'auditeur principal : Aninia Nadig 	Date et lieu : Genève, le 25 février 2025

7. Décision HQAI

Validité du rapport d'étalonnage :	2025/03/25 jusqu'à 2026/03/25
Nom et signature du responsable de l'assurance qualité de l'HQAI :  Victoria Lyon Dean	Date et lieu : 25/03/25 Genève

8. Reconnaissance du rapport par l'organisation

Espace réservé à l'organisation	
Toute réserve concernant les résultats de l'audit et/ou toute remarque concernant le comportement de l'équipe d'audit du HQAI : Si oui, veuillez préciser :	☐ Oui ☒ Non
Reconnaissance et acceptation des conclusions : Je reconnais et comprends les conclusions de l'audit J'accepte les conclusions de l'audit	☒ Oui ☐ Non ☒ Oui ☐ Non
Nom et signature du représentant de l'organisation : 	Date et lieu : Ouagadougou, le 16/04/2025

Appel

En cas de désaccord avec la décision d'assurance qualité, l'organisation peut faire appel auprès de HQAI dans un délai de 14 jours ouvrables après avoir été informée de la décision.

HQAI transmettra l'affaire au président du comité de conseil et de plainte qui confirmera que la base de l'appel répond aux exigences de la procédure d'appel. Le président constituera alors un comité d'appel composé d'au moins deux experts qui n'ont pas de conflit d'intérêts dans le cas en question. Le jury s'efforcera de prendre une décision dans un délai de 45 jours ouvrables.

Les détails de la procédure de recours se trouvent dans le document PRO049 - Procédure de recours.

Annexe 1 : Explication de l'échelle de notation*

Scores	Signification : pour toutes les options du schéma de vérification	Signification technique pour tous les audits de vérification et de certification indépendants
0	Votre organisation ne travaille pas à l'application de l'engagement du CHS.	Score 0 : indique une faiblesse si importante que l'organisation n'est pas en mesure de respecter l'engagement. Cela conduit à : • Vérification indépendante : faiblesse majeure. • Certification : non-conformité majeure entraînant une demande d'action corrective majeure (CAR) - Aucun certificat ne peut être délivré ou suspension immédiate du certificat.
1	Votre organisation fait des efforts pour appliquer cette exigence, mais ces efforts ne sont pas systématiques.	Score 1 : indique une faiblesse qui ne compromet pas immédiatement l'intégrité de l'engagement, mais qui doit être corrigée pour que l'organisation puisse continuer à le respecter. Cela conduit à : • Vérification indépendante : faiblesse mineure • Certification : non-conformité mineure, donnant lieu à une demande d'action corrective mineure (CAR).
2	Votre organisation fait des efforts systématiques pour appliquer cette exigence, mais certains points clés ne sont toujours pas abordés.	Score 2 : indique un problème qui mérite une attention particulière mais qui ne compromet pas actuellement la conformité à l'exigence. Cela conduit à : • Vérification et certification indépendantes : observation.
3	Votre organisation se conforme à cette exigence et les systèmes organisationnels veillent à ce qu'elle soit respectée dans l'ensemble de l'organisation et au fil du temps - l'exigence est remplie.	Score 3 : indique une conformité totale avec l'exigence. Cela conduit à : • Vérification et certification indépendantes : conformité.
4	Le travail de votre organisation va au-delà de l'objectif de cette exigence et fait preuve d'innovation. Il est appliqué de manière exemplaire dans l'ensemble de l'organisation et les systèmes organisationnels garantissent le maintien d'un niveau de qualité élevé dans l'ensemble de l'organisation et au fil du temps.	Note 4 : indique une performance exemplaire dans l'application de l'exigence.

* Échelle de notation du système de vérification de l'AMSC 2020