SOLIDEV
Audit initial - Rapport de synthèse -2025/05/020

1. Informations générales

1.1 Organisation

Type	Mandats	Vérifié
☐ Internationale ☒ Nationale ☐ Adhésion/réseau ☐ Assistance directe ☐ Fédéré ☐ Avec les partenaires	☒ Humanitaire ☒ Développement ☐ Plaidoyer	☒ Humanitaire ☒ Développement ☐ Plaidoyer
Enregistrement légal	ONG burkinabè créée en 1973 et reconnue officiellement en mai 1979 sous le récépissé n° 20/IS/DGI/DAF, conformément à la loi n° 18/AL du 31 août 1959	
Emplacement du siège social	Ouagadougou, Burkina Faso	
Nombre total de membres du personnel de l'organisation		41

1.2 L'équipe d'audit

Auditeur principal	Agnès KONRAT
Deuxième auditeur	/
Troisième auditeur	/
Observateur	/
Expert	/
Témoin / autres participants: Facilitateurs locaux	Oumar DEMBELE Joyceline YAMEOGO

1.3 Portée de l'audit

CHS:2014 Schéma de vérification	Audit initial
Cycle d'audit	NA
Type d'audit	Benchmarking (Analyse comparative)
Étendue de l'audit	L'ensemble de l'organisation au siège, dans les bureaux de représentation et les bureaux opérationnels. Les projets que l'organisation met en œuvre dans tous ses domaines d'intervention, en direct et avec des partenaires
Objet de l'audit	NA, l'ensemble de l'organisation est considéré pour ce premier audit

1.4 L'échantillonnage*

Unité d'échantillonnage	L'unité d'échantillonnage est le projet
Nombre total de sites de projets inclus dans l'échantillonnage	7
Nombre total de sites pour la visite sur place	1
Nombre total de sites pour l'évaluation à distance	2
Sélection de l'unité d'échantillonnage	
Échantillonnage aléatoire - sur site/à distance	**Échantillonnage raisonné - sur site/à distance**
PS 3- PROJET SANYA-SANU dans la Boucle du Mouhoun – à distance	PS 2 - « Projet d'assistance alimentaire, article non-nourriture et soins spécialisés (santé mentale et prise en charge psychosociale, chirurgie de la cataracte, réadaptation physique) au profit des personnes déplacées internes et communautés

	vulnérables des localités de Ouahigouya, Gourcy et Yako de la région du Nord » - sur site
PS 6 - Restaurer la dignité des personnes déplacées les plus vulnérables par la crise dans les zones prioritaires du Nord et de la Boucle du Mouhoun par une réponse intégrée aux besoins humanitaires critiques en abris, EHA et appui aux moyens d'existence – à distance	
PS 1 - Réponse Multisectorielle et intégrée aux besoins urgents des populations les plus affectées : réponse à l'hépatite E à Pissila. – non sélectionné	
Toute autre considération relative à l'échantillonnage :	
Risques liés à l'échantillonnage identifiés : Une partie importante des programmes de SOLIDEV se trouvent dans des régions à haut risque sécuritaire ou avec une complexité logistique d'accès, les rendant inaccessibles aux facilitateurs d'audit. La combinaison du niveau de risque et de la logistique ne laissait que peu d'options pour la visite sur place de programmes. Toutefois, d'après les éléments probants recueillis lors de la revue documentaire et à travers les entretiens, l'auditrice est convaincue de la solidité des constatations et des conclusions de l'audit.	

**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 norme humanitaire fondamentale (CHS) dans différents contextes et méthodes de travail.*

2. Activités de l'équipe d'audit

2.1 Réunion d'ouverture

Date	17/12/2024	**Nombre de participants**	15
Localisation	Ouagadougou et autres localités, Burkina Faso (à distance)	**Toute question de fond soulevée**	Non

2.2 Lieux évalués

Localisation des sites	**Dates**	**Sur place ou à distance**
Entretiens personnel siège	14 janvier 2025	A distance
Visite projet PS 2 - « Projet d'assistance alimentaire, article non-nourriture et soins spécialisés (santé mentale et prise en charge psychosociale, chirurgie de la cataracte, réadaptation physique) au profit des personnes déplacées internes et communautés vulnérables des localités de Ouahigouya, Gourcy et Yako de la région du Nord »	27-31 janvier 2025	Sur place
Entretiens personnel programmes	11 mars 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			
Gouvernance (CA)	1		A distance
Gestion	2	3	A distance
Sites de projet			

Gestion	1	2	A distance
Parties prenantes	1	14	Sur place
Nombre total de personnes interrogées	**5**	**19**	**24**

2.4 Consultations avec les communautés

Type de groupe et lieu	**Nombre de personnes interrogées**		**Sur place ou à distance**
	Femme	**Homme**	
Groupe focal/ personnes déplacées internes (PDI) bénéficiaires de kits d'activités génératrices de revenus (AGR), kits alimentaire (Yako, site PDI)	2	14	Sur place
Groupe focal/ personnes en situation de handicap (PSH) et populations hôtes (Yako, bureau de SOLIDEV)	4	6	Sur place
Groupe focal / Bénéficiaires d'opération de la cataracte et bénéficiaires d'aide technique (Gourcy, bureau de SOLIDEV)	-	3	Sur place
Groupe focal/ PDI bénéficiaires de kits AGR, kits alimentaires (Gourcy, bureau de SOLIDEV)	10	2	Sur place
Groupe focal/ populations hôtes bénéficiaires de kits AGR, kits alimentaires (Gourcy, bureau de SOLIDEV)	13	1	Sur place
Groupe focal/ PDI (Ouahigouya, bureau de SOLIDEV)	2	8	Sur place
Groupe focal/ Groupe Epargne Pour le Changement de comportement (EPC) (Ouahigouya, bureau de SOLIDEV)	10	-	Sur place
Groupe focal/ PSH (Ouahigouya, bureau de SOLIDEV)	2	7	Sur place
Nombre total de participants	**43**	**41**	**84**

2.5 Réunion de clôture

Date	03/04/2025	**Nombre de participants**	10
Localisation	Ouagadougou et autres localités, Burkina Faso (à distance)	**Toute question de fond soulevée**	Non

3. Informations générales sur l'organisation

3.1 Informations générales

SOLIDEV (Solidarité Développement Inclusif), anciennement Sahel Solidarité, est une ONG burkinabè créée en 1973 et reconnue officiellement en mai 1979. L'organisation a été fondée dans un contexte de grande sécheresse et de famine dans les pays du Sahel.

Sa vision est de créer un environnement où les communautés vulnérables participent activement à leur propre développement, dans le cadre d'une stratégie de développement inclusif. Sa mission est d'accompagner ces communautés vers une plus grande résilience à travers des projets de développement durable et humanitaire, en privilégiant une approche endogène et inclusive.

SOLIDEV opère dans six régions du Burkina Faso : Centre-Nord, Centre-Est, Nord, Boucle du Mouhoun, Est et Sahel. En 2023, l'organisation a étendu sa présence avec l'ouverture de trois nouveaux bureaux dans les provinces de Houet, Passoré et Zondoma.

Les domaines d'intervention prioritaires sont :

- Eau, Hygiène et Assainissement (WASH)
- Sécurité alimentaire et nutrition
- Résilience et relèvement économique
- Cohésion sociale et gestion des conflits
- Protection contre les violences basées sur le genre (VBG)

En 2023, l'organisation a géré un portefeuille de projets d'environ 500 millions FCFA (environ 762,245 Euros), financé par des partenaires majeurs comme UNICEF, FHRAOC, HELVETAS/DANIDA,

Fondation Patrip, DanChurchAid et CBM Global. Les fonds sont répartis entre l'aide humanitaire (environ 60%) et les projets de développement (40%).

3.2 Structure de gouvernance et de gestion

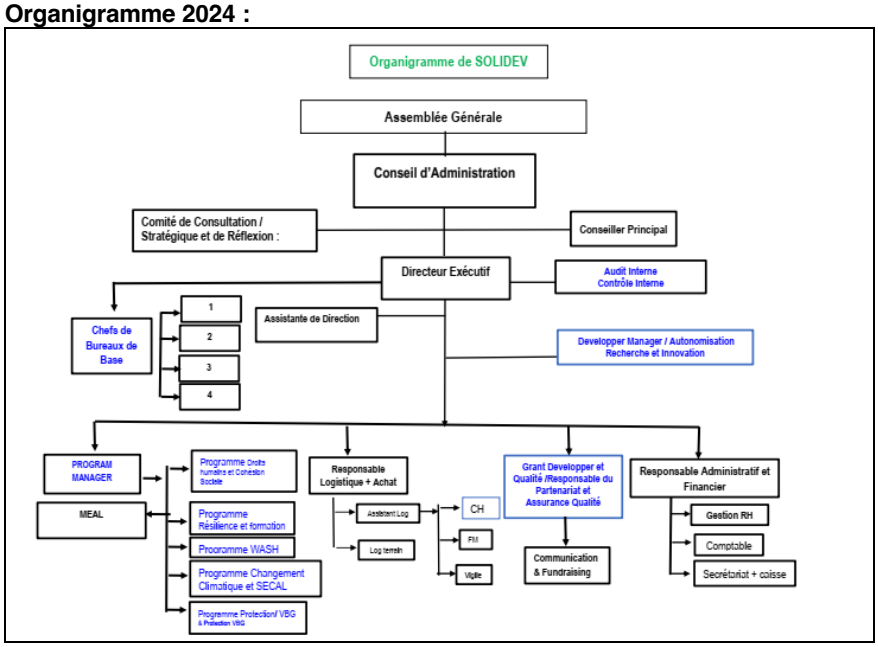
SOLIDEV dispose d'une structure de gouvernance à trois niveaux clairement définis :

- L'Assemblée Générale (AG) est l'instance suprême de décision. Elle se réunit régulièrement pour définir les orientations stratégiques, approuver les budgets et élire les membres du Conseil d'Administration (CA).
- Le CA assure la supervision de l'organisation, veille à l'atteinte des objectifs fixés et garantit une utilisation optimale des ressources, avec l'appui d'un contrôleur interne.
- La direction exécutive, dirigée par un directeur exécutif, est responsable de la mise en œuvre des décisions stratégiques.

La direction exécutive supervise plusieurs départements dont :

- Programmes (Droits humains et cohésion sociale, WASH, résilience et formation, changement climatique et sécurité alimentaire, protection et violences basée sur le genre)
- Monitoring, évaluation et apprentissage (MEAL)
- Administration et finance (y compris ressources humaines)
- Logistique et achats
- Partenariats et assurance qualité

Organigramme 2024 :



Début 2025, l'équipe comprend 41 personnes réparties entre le siège à Ouagadougou et les bureaux dans le pays.

3.3 Travail avec les organisations partenaires

Les politiques et plans stratégiques de SOLIDEV mettent en avant un engagement clair en matière de coordination avec les autres organisations et le plan d'action opérationnel 2024 souligne le rôle central que les partenariats jouent dans la stratégie. Ils indiquent que SOLIDEV s'associe avec des institutions locales, nationales et internationales pour maximiser les ressources et l'expertise disponibles. SOLIDEV travaille en partenariat avec diverses organisations, notamment des ONG, les services déconcentrés de l'État burkinabé, des entreprises locales et des groupes communautaires.

La politique de gestion des subventions et partenaires définit des critères clairs pour la sélection des partenaires d'exécution, incluant l'expérience sectorielle, les capacités techniques, la solidité financière, la bonne gouvernance et l'engagement communautaire. Le processus de sélection est défini avec des étapes formalisées et démarrant par un appel à propositions. Une fois le partenaire sélectionné, SOLIDEV établit des accords de partenariat détaillés qui définissent les responsabilités, les attentes en matière de performance et les indicateurs de succès. L'organisation met en œuvre des mécanismes de suivi et d'évaluation réguliers incluant des visites de terrain, des rapports périodiques et des audits pour évaluer la conformité aux normes et la qualité des activités. Elle fournit également des formations et un soutien continu aux partenaires pour renforcer leurs capacités en matière de gestion de projet et de respect des normes de qualité.

Concernant les institutions publiques, SOLIDEV travaille en collaboration avec les services techniques déconcentrés de l'État, notamment les ministères en charge des thématiques des programmes de SOLIDEV (de la solidarité et de l'action humanitaire, etc.).

	Concernant ses partenaires techniques et financiers internationaux, SOLIDEV a établi des partenariats avec plusieurs organisations internationales (UNICEF, DanChurchAid, HELVETAS/DANIDA, etc.) SOLIDEV participe également à des consortiums avec des organisations nationales et internationales comme Acted et Tin Tua. Des accords de partenariat ou des conventions sont signées entre SOLIDEV et ces partenaires.

4. Performance globale de l'organisation

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

SOLIDEV dispose de plusieurs mécanismes d'assurance qualité et de contrôle interne.

Le système de contrôle interne et de gestion financière de SOLIDEV se base sur les principes suivants :

- Des procédures détaillées de gestion financière et comptable
- Un système de séparation claire des tâches entre les différentes fonctions de gestion financière
- Un responsable administratif et financier (RAF) qui supervise toutes les opérations financières
- Un contrôleur interne rattaché à la direction exécutive

En matière de gestion des risques, SOLIDEV a mis en place un cadre formel à travers :

- Une matrice des risques
- Des plans de gestion de la sûreté et de la sécurité, un plan de contingence détaillé, couvrant les risques sécuritaires
- Des procédures spécifiques pour la sécurité du personnel
- Des points focaux sécurité dans chaque base

Néanmoins, SOLIDEV n'a pas de politique de gestion des risques, et les documents de gestion des risques en place ne définissent pas les modalités concrètes de mise à jour des risques, ni de comment les évaluer, gérer et atténuer de manière continue.

En matière de protection, SOLIDEV a développé et mis en place depuis 2020 et 2022 plusieurs politiques structurantes, dont les principales sont :

- Un code de bonne conduite signé par tout le personnel
- Une politique de protection contre l'exploitation sexuelle (PEAS)
- Une politique de protection de l'enfant
- Un mécanisme de gestion des plaintes

Néanmoins, ces documents ne constituent pas un processus de gestion des plaintes documenté complet et opérationnel de traitement des plaintes, incluant les étapes, les responsabilités et les délais, pour l'ensemble des activités des programmes.

Pour suivre ses programmes, SOLIDEV a déployé un système ayant pour composantes :

- Un manuel suivi-évaluation qui présente un cadre complet pour le suivi des activités et résultats des programmes
- Un service MEAL dédié qui assure le suivi de tous les programmes
- Des outils digitalisés (Kobo) pour la collecte et l'analyse des données
- Des réunions hebdomadaires de suivi au siège et dans les bases
- Des évaluations périodiques pour identifier les points forts et les domaines à améliorer
- Des rencontres trimestrielles d'évaluation des performances

4.2 Niveau d'application de la norme CHS

SOLIDEV fait preuve d'une compréhension générale de la norme fondamentale humanitaire (CHS - Core Humanitarian Standard) et de ses engagements.
Ses principales forces concernent :

- Une présence et ancrage communautaire forts, avec une bonne acceptation des parties prenantes et communautés dans les zones d'intervention
- Des programmes répondant aux besoins des populations vulnérables, notamment dans les domaines WASH, sécurité alimentaire et protection
- Des politiques institutionnelles formalisées (code de conduite, politiques de PEAS, de protection de l'enfant, de lutte contre la corruption, de prévention des conflits d'intérêt)
- Une bonne coordination avec les autorités locales et les acteurs humanitaires

Les principales faiblesses concernent :

- Un système de gestion des plaintes qui n'est pas suffisamment documenté et communiqué
- Des canaux de plaintes qui ne sont pas systématiquement connus et compris par le personnel, les partenaires et les communautés
- Une communication insuffisante sur les politiques de protection auprès des communautés et parties prenantes

- L'absence d'une politique environnementale complète et d'évaluation systématique de l'impact environnemental des programmes
- Une identification et suivi non systématique des risques

En matière de genre et de diversité, SOLIDEV démontre un engagement à travers sa politique RH qui place la diversité « comme l'une des valeurs fondamentales », son manuel de suivi évaluation qui indique comment intégrer l'approche genre dans le cycle de projet, et son plan d'action stratégique qui place « l'autonomisation des femmes et des jeunes » comme l'un des trois axes prioritaires de l'organisation. Cette approche se concrétise dans ses programmes, notamment à travers des activités de « promotion du genre et accompagnement des personnes handicapées ».
En matière de PEAS, SOLIDEV dispose d'une politique de PEAS et d'un code de conduite que le personnel doit signer. Le personnel de SOLIDEV a été formé sur le sujet, en collaboration avec des partenaires tels que l'UNICEF. Cependant, les communautés et parties prenantes ne sont pas systématiquement informées de ces engagements et des canaux pour signaler d'éventuels incidents.
Concernant la localisation, SOLIDEV s'appuie sur sa mission qui « privilégie une approche endogène et inclusive, adaptée aux réalités locales » . L'organisation privilégie l'utilisation des ressources locales et le renforcement des capacités existantes. SOLIDEV travaille étroitement avec les leaders communautaires, les associations locales et les comités de développement, favorisant ainsi l'appropriation des initiatives et la pérennité des actions.

Cet audit initial identifie :

- 5 observations
- 18 faiblesses mineures (sur 1.2, 2.5, 3.4, 3.6, 4.1, 4.3, 4.5, 4.6, 5.1, 5.2, 5.4, 5.6, 6,4, 7.2, 8.9, 9.4, 9.5, 9.6)
- Aucune faiblesse majeure

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

Points forts et points à améliorer	Note moyenne*
Engagement 1 : La réponse humanitaire est adaptée et appropriée.	2.7
SOLIDEV dispose de politiques qui s'engagent à fournir une assistance impartiale fondée sur les besoins et les capacités des communautés, et mentionne dans son plan stratégique 2021-2025 « l'équité » et « la solidarité » comme valeurs fondamentales. L'organisation a établi un plan de sécurité qui détaille les processus pour garantir une analyse régulière et adéquate du contexte à travers un processus de surveillance « 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 », et ces processus permettent une analyse continue et systématique du contexte. SOLIDEV adapte ses programmes en fonction de l'évolution des besoins, des capacités et du contexte, notamment la dégradation du contexte sécuritaire. Les politiques de SOLIDEV prennent en compte la diversité des communautés, notamment celle des personnes défavorisées, le plan stratégique 2021-2025 incluant spécifiquement « l'inclusion sociale des personnes vulnérables (notamment les personnes handicapées) » comme axe stratégique. Cependant, malgré le fait que SOLIDEV montre une attention particulière aux besoins des personnes handicapées à travers des évaluations spécifiques, l'évaluation des besoins et des vulnérabilités n'est pas systématique pour les autres groupes et pour tous les programmes.	
Retour d'information des communautés : Les communautés reconnaissent que l'assistance reçue est adaptée à leurs besoins et que les projets sont en conformité avec leurs capacités. Elles confirment que la sélection des communautés bénéficiaires a été claire, et « qu'aucune exclusion n'est possible ». Toutefois, la majorité des communautés n'ont pas souvenir d'avoir participé à la phase de diagnostic du programme ni d'avoir été associée à l'analyse des besoins.	
Engagement 2 : La réponse humanitaire est efficace et rapide la réponse humanitaire est efficace et fournie à temps.	2.7
Le plan stratégique 2021-2025 de SOLIDEV présente ses engagements et objectifs en tenant compte de ses capacités humaines, matérielles et financières, pour garantir que les engagements du programme sont en adéquation avec ses capacités. Le plan de sécurité contient des directives pour s'assurer que les programmes répondent aux contraintes en tenant compte des risques pour les communautés. SOLIDEV fournit généralement son assistance dans les temps, en prenant les décisions et agissant sans retard inutile. Elle établit des partenariats stratégiques avec d'autres organisations pour garantir une couverture globale des besoins essentiels et défère les besoins non couverts aux organisations disposant de l'expertise technique et du mandat pertinents. Les standards techniques pertinents et les bonnes pratiques du secteur humanitaire, particulièrement dans les domaines de la sécurité alimentaire, WASH et inclusion des personnes handicapées, sont intégrés dans les documents programmatiques de SOLIDEV et suivis par son personnel. L'organisation a mis en place un cadre théorique solide pour le suivi-évaluation qui est connu de son personnel et met en œuvre des activités régulières de suivi documentées. Cependant, malgré le fait que les activités soient systématiquement suivies, SOLIDEV ne suit pas systématiquement les résultats et conséquences de ses programmes.	
Retour d'information des communautés : Les communautés confirment que SOLIDEV « tient généralement ses promesses », délivre une assistance qui arrive généralement à temps et informe les communautés en cas de retards sur le déroulement des activités. Concernant la sécurité, les communautés se sentent en confiance et en sécurité, y compris pour les activités de retrait d'argent.	
Engagement 3 : la réponse humanitaire renforce les capacités locales et évite les effets négatifs.	2.5
SOLIVED décrit son approche endogène et inclusive qui vise à renforcer la résilience des communautés vulnérables dans ses plans stratégiques, permettant ainsi à ses programmes de s'appuyer sur les capacités locales et renforcer la résilience des communautés. L'organisation mène des évaluations sur les dangers et les risques et utilise leurs résultats pour planifier ses activités. Elle favorise le développement des capacités des dirigeants et organisations locaux, notamment à travers la formation des groupes et structures communautaires sur la gestion des conflits et la cohésion sociale. Les systèmes en place pour protéger les données recueillies auprès des communautés garantissent la confidentialité, avec des restrictions d'accès au serveur et des demandes de consentement pour certaines données. SOLIDEV a mis en place des politiques et procédures pour empêcher que les programmes aient des effets négatifs, notamment des politiques de protection (PEAS, protection de l'enfance, anti-corruption, etc.) qui mettent en avant la tolérance zéro de l'organisation vis-à-vis de la maltraitance et de l'exploitation des enfants, ou de l'exploitation et les abus sexuels. Cependant, la mise en œuvre de ces politiques et procédures n'est pas systématique, et l'organisation ne dispose pas d'un système pour identifier et répondre à temps à tous les effets négatifs effectifs ou potentiels de ses actions dans les domaines de la sécurité, la dignité, l'exploitation et les abus sexuels, la culture, les relations sociales, les moyens de subsistance, l'économie	

locale et l'environnement. De plus, malgré la présence d'activités visant à la durabilité des programmes, SOLIDEV ne planifie pas systématiquement une stratégie de transition ou de désengagement dès le début du programme.
Retour d'information des communautés : Les communautés reconnaissent que les programmes les ont rendus « plus forts » et qu'ils renforcent l'économie en favorisant l'insertion économique des personnes les plus démunies, notamment à travers les activités d'assistance alimentaire, de formations et le financement des AGR. Plusieurs membres de la communauté ont confirmé continuer de développer l'activité initiée avec SOLIDEV, même si la majorité ne connait pas la durée des projets et dit ne pas avoir participé à un plan pour poursuivre les activités après la fin de l'intervention.

Engagement 4 : la réponse humanitaire est fondée sur la communication, la participation et les retours d'information.	1.9
SOLIDEV a un code de conduite qui promeut la dignité, les valeurs et le respect des communautés et sa communication externe est factuelle, éthique et respectueuse de la dignité des communautés. L'organisation communique avec les communautés de façon respectueuse et culturellement adaptée, utilisant des langues, dialectes, formats et méthodes de communication facilement compréhensibles par les communautés. L'organisation encourage les communautés à exprimer leur degré de satisfaction quant à la qualité et l'efficacité de l'assistance reçue et le permet notamment à travers des enquêtes de satisfaction et des rencontres de feedback. Cependant, SOLIDEV n'a pas de politique de communication qui définit les modalités concrètes du partage de l'information, et son plan de communication 2024 n'est pas connu de son personnel. Sa politique de redevabilité ne détaille pas comment les priorités et risques identifiés par les communautés sont intégrés dans toutes les phases des interventions. Concernant la communication avec les communautés, bien que SOLIDEV fasse des efforts pour informer les communautés au sujet de l'organisation et de ses programmes, ces efforts ne sont pas systématiques, et n'intègrent pas systématiquement la présentation des principes auxquels SOLIDEV adhère, y compris en matière de PEAS et de lutte contre la corruption, ni le code de conduite de son personnel. L'organisation s'efforce de garantir la participation et l'engagement inclusif et représentatif des communautés, mais elle n'assure pas systématiquement leur participation à la conception de ses programmes.	
Retours des communautés Les communautés confirment que SOLIDEV communique avec elles en « langue locale bien maîtrisée par le personnel en place », demande toujours leur avis avant de prendre des photos, et confirme que le personnel est poli et compétent. Néanmoins, elles n'ont pas souvenir que l'organisation ait partagé ses principes, valeurs ou code de conduite au début du programme, et confirment ne pas avoir été impliqués dans la phase initiale de conception des programmes. Les communautés disent avoir connu les détails du programme à la présentation du programme, avant sa mise en œuvre.	
Engagement 5 : les plaintes sont bien accueillies et traitées.	1.7
SOLIDEV a mis en place un code de conduite, une politique de lutte contre l'exploitation sexuelle, une politique de protection de l'enfant, une politique de redevabilité et un mécanisme de traitement de plaintes qui conseillent comment gérer les plaintes et retours des communautés, et qui créent une culture d'organisation dans laquelle les plaintes sont prises au sérieux. L'organisation dispose d'un système pour référer les plaintes qui ne sont pas de son ressort vers des organismes compétents, notamment pour les prises en charge médicales, juridiques ou psychosociales. Les plaintes reçues sont gérées à temps, équitablement et de manière appropriée. Cependant, plusieurs faiblesses significatives ont été identifiées. SOLIDEV ne dispose pas d'un processus de gestion des plaintes complet, documenté et opérationnel pour les communautés. Des procédures détaillées de traitement des plaintes, incluant les étapes, les responsabilités et les délais, ne sont pas clairement définies, et le personnel de SOLIDEV n'informe pas systématiquement les communautés sur le champ d'application des mécanismes de plaintes. De plus SOLIDEV fait des efforts pour consulter les communautés sur la conception, la mise en œuvre et le suivi des processus de gestion des plaintes, mais ces efforts ne sont pas systématiques et dans tous les programmes. SOLIDEV fait des efforts pour s'assurer que les communautés sont pleinement conscientes du comportement attendu du personnel humanitaire, mais SOLIDEV n'a pas de processus pour les informer de manière systématique, et des lacunes existent.	
Retour d'information des communautés : Les communautés ne se souviennent pas que SOLIDEV leur ait présenté ses politiques de lutte contre la corruption, de PEAS ni un mécanisme formel de plainte. Certains indiquent que bien qu'un numéro soit parfois affiché lors des distributions, il n'est pas clairement identifié comme un mécanisme de plainte. Néanmoins, ils indiquent pouvoir faire leurs retours directement en interpellant le personnel de SOLIDEV en cas de plainte, malgré le fait qu'ils ne voient pas « la nécessité de se plaindre du moment où ils bénéficient d'une assistance gratuite ».	
Engagement 6 : la réponse humanitaire est coordonnée et complémentaire.	2.7

La politique de gestion des subventions et partenaires et les documents stratégiques de SOLIDEV comportent un engagement clairement énoncé en matière de coordination avec les autres organisations. La politique définit des critères clairs pour la sélection des partenaires d'exécution, et le travail avec ces derniers est régi par des accords clairs et cohérents. L'organisation identifie systématiquement les rôles, responsabilités, capacités et intérêts des différentes parties prenantes à travers ses documents de projet et sa pratique opérationnelle. SOLIDEV assure la complémentarité de sa réponse humanitaire avec celle des autorités nationales et locales ainsi que des autres organisations humanitaires, et elle vise à éviter les doublons via des mécanismes comme la triangulation des listes de communautés bénéficiaires. SOLIDEV participe activement aux organes de coordination pertinents, notamment les clusters sectoriels (WASH, protection, nutrition), et collabore avec d'autres organisations pour minimiser les demandes sur les communautés.
Cependant, SOLIDEV n'échange pas systématiquement les informations nécessaires avec les partenaires et les parties prenantes, certains notent en particulier le partage non systématique de leçons apprises et des rapports d'activités.

Retour d'information des communautés :
Les parties prenantes témoignent d'une bonne coordination des activités de SOLIDEV avec les autres acteurs et confirment que leurs actions sont complémentaires. Pour la sélection des participants aux programmes, les communautés reconnaissent que SOLIDEV coopère avec le gouvernement local, le département de l'action humanitaire et les mairies. Elles confirment également l'absence de duplication, indiquant qu'elles « n'ont pas le sentiment de duplication, ni de chevauchement, ni de lacune dans l'assistance fournie ».

Engagement 7 : les acteurs humanitaires apprennent et s'améliorent de façon continue.	2.3

Les politiques d'évaluation et d'apprentissage sont en place chez SOLIDEV, avec un manuel de suivi-évaluation (en cours de révision) qui définit clairement les objectifs, les méthodologies et les moyens nécessaires pour tirer des leçons des expériences et améliorer les pratiques. Des mécanismes existent pour enregistrer et partager au sein de l'organisation l'expérience et les leçons apprises, notamment à travers des réunions hebdomadaires et des comités de direction mensuels permettant l'échange d'informations. L'organisation contribue à l'apprentissage et à l'innovation de la réponse humanitaire avec ses pairs, notamment à travers sa participation à des forums et événements sectoriels. SOLIDEV partage également les enseignements et innovations avec les communautés et les autres parties prenantes, à travers des mécanismes tels que les rencontres de feedback.
Cependant, l'utilisation systématique de l'apprentissage dérivé des expériences précédentes lors de la conception des programmes n'est pas suffisamment documentée, et les mécanismes formels d'intégration des leçons apprises dans les nouveaux projets ne sont pas clairement définis. En raison des faiblesses identifiées dans le mécanisme de gestion des plaintes, sa capacité à apprendre, innover et adapter ses programmes sur la base des plaintes des communautés de manière systématique est limitée.

Retour d'information des communautés :
Les communautés et parties prenantes perçoivent que SOLIDEV s'est améliorée avec le temps, même si les programmes n'ont pas connu de modifications. Cependant, certaines communautés indiquent que SOLIDEV ne partage pas systématiquement avec elles les leçons apprises.

Engagement 8 : le personnel est soutenu pour réaliser son travail efficacement et est traité de façon juste et équitable.	2.6

Les politiques et procédures en matière de ressources humaines de SOLIDEV sont équitables, transparentes, non discriminatoires et conformes au droit du travail local, avec une politique de gestion des RH qui met en avant des valeurs comme l'engagement, la solidarité, la diversité, et l'équité. Des descriptions de poste, des objectifs de travail et des processus de retour d'information sont en place, notamment à travers des entretiens de fonctionnement annuels permettant au personnel d'avoir une compréhension claire de ce qui lui est demandé. Un code de conduite est en vigueur et interdit explicitement au personnel toute forme d'exploitation, d'abus ou de discrimination, avec une obligation de signature pour tout le personnel. Des politiques sont en place pour soutenir le personnel en matière d'amélioration des compétences et des aptitudes, et prévoient un plan de formation annuel et des opportunités de développement professionnel. Le personnel travaille en accord avec le mandat et les valeurs de l'organisation, avec des systèmes d'évaluation régulière des performances. Le personnel adhère aux politiques qui le concernent et comprend les conséquences d'une violation des règles en vigueur, notamment à travers des formations obligatoires comme la formation UNICEF pour la PEAS. Le personnel développe et utilise les compétences personnelles, techniques et de gestion nécessaires à la réalisation de ses tâches, et est conscient du soutien disponible de SOLIDEV à travers des formations internes et externes.
Cependant, deux points d'attention ont été identifiés: Les politiques en place pour la sécurité et le bien-être du personnel sont insuffisamment développées concernant le bien être du personnel. De plus, malgré l'existence d'outils de planification et de revue de sa capacité organisationnelle, l'organisation fait face à des défis en termes de ressources humaines, avec une charge de travail importante dans certains départements et certains membres du personnel qui cumulent plusieurs fonctions.

Retour d'information des communautés :

Les communautés perçoivent positivement le personnel de SOLIDEV, affirmant que « les bénéficiaires trouvent que le personnel est poli et compétent » et qu'ils « ne rencontrent aucune difficulté de collaboration avec le personnel ». Les parties prenantes confirment cette perception positive, indiquant que le personnel a « un bon comportement (humble, ouvert, disponible, respectueux et très attentifs) ».	
Engagement 9 : les ressources sont gérées et utilisées de façon responsable et pour l'usage prévu.	2
SOLIDEV dispose d'un manuel des procédures administratives, financières et comptables qui définit les règles d'utilisation et de gestion des ressources. Ce manuel précise comment l'organisation accepte et alloue des fonds et des dons en nature de façon éthique et légale, et comment elle s'assure que les ressources qu'elle accepte ne compromettent pas son indépendance, notamment à travers la vérification de la compatibilité des règles et réglementations de ses partenaires financiers avec ses propres principes. L'organisation dispose de mécanismes pour prévenir et traiter les cas de corruption, de fraude, de conflit d'intérêt et d'abus financiers, incluant une politique contre la fraude et la corruption avec des sanctions clairement définies. SOLIDEV effectue des audits, vérifie la conformité avec les procédures et en rend compte de façon transparente, avec des audits externes annuels obligatoires et des contrôles internes structurés. SOLIDEV conçoit des programmes et met en œuvre des processus qui garantissent une utilisation efficiente des ressources, avec des outils et politiques visant à optimiser l'équilibre entre qualité, coût et rapidité. L'organisation gère et utilise les ressources de façon à atteindre l'objectif prévu tout en réduisant le gaspillage, notamment à travers des pratiques comme la mutualisation des déplacements et dépenses. SOLIDEV inscrit et suit systématiquement les dépenses en lien avec le budget, avec des procédures financières précises et des rapports mensuels. Cependant, plusieurs faiblesses ont été identifiées. Malgré l'existence d'un cadre formel pour l'évaluation et la gestion des risques, les processus de SOLIDEV pour évaluer, gérer et atténuer les risques de façon continue ne sont pas systématiquement suivis. SOLIDEV dispose d'une politique environnementale qui définit des principes environnementaux et requiert des évaluations environnementales, mais ses programmes n'incluent pas systématiquement ces évaluations et le personnel n'est pas systématiquement informé de cette politique. La politique anti-corruption de SOLIDEV définit des processus pour gérer le risque de corruption, dont une ligne d'assistance téléphonique et un registre d'incidents, mais ces mécanismes ne sont pas pleinement opérationnels, et le personnel n'est pas systématiquement au courant de ce numéro.	
Retour d'information des communautés : Les communautés informent que SOLIDEV leur a parlé de la protection de l'environnement, par exemple en préconisant l'utilisation du compost au détriment de l'engrais chimique, et que les programmes de SOLIDEV n'ont aucun d'impact négatif sur l'environnement. Elles ne connaissent pas les budgets des programmes et la gestion des fonds des programmes, et ne se souviennent pas que SOLIDEV leur ait présenté sa politique de corruption. Néanmoins, elles indiquent ne pas pouvoir corrompre le personnel de SOLIDEV.	

* 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*
2025-1.2 : SOLIDEV ne conçoit pas systématiquement des programmes fondés sur une évaluation impartiale des besoins et des risques, ainsi que sur une bonne compréhension des vulnérabilités et des capacités des différents groupes.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-2.5 : SOLIDEV ne fait pas systématiquement le suivi des résultats et conséquences des réponses humanitaires de manière à adapter ses programmes et corriger leurs performances insuffisantes.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-3.4 : SOLIDEV ne planifie pas systématiquement une stratégie de transition ou de désengagement dès le début du programme.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-3.6 : SOLIDEV ne dispose pas d'un système pour identifier et répondre à temps à aux effets négatifs effectifs ou potentiels de ses actions.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-4.5 : SOLIDEV ne dispose pas de politique de partage de l'information.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028

2025-4.6 : SOLIDEV ne dispose pas d'une politique pour refléter les priorités et les risques que les communautés et les personnes affectées par les crises identifient lors de toutes les phases de l'intervention.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-4.1 : SOLIDEV ne s'assure pas systématiquement que les communautés et personnes affectées par les crises sont informées au sujet des principes de l'organisation et du code de conduite de son personnel.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-4.3 : SOLIDEV n'assure pas systématiquement la participation des communautés et des personnes affectées par les crises à la conception de ses programmes.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-5.4 : SOLIDEV ne dispose pas d'un processus de gestion des plaintes complet, documenté et opérationnel pour les communautés et les personnes affectées par les crises.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-5.6 : SOLIDEV ne s'assure pas systématiquement que les communautés et personnes affectées par les crises sont pleinement conscientes et comprennent le comportement attendu du personnel humanitaire, y compris les engagements de l'organisation en matière de prévention de l'exploitation et des abus sexuels.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-5.1 : SOLIDEV 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.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-5.2 : SOLIDEV n'informe pas systématiquement les communautés sur le champ d'application des mécanismes de plaintes.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-6.4 : SOLIDEV n'échange pas systématiquement les informations nécessaires avec les partenaires.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-7.2 : SOLIDEV ne peut pas systématiquement apprendre, innover et adapter ses programmes sur la base des plaintes des personnes affectées.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-8.9 : SOLIDEV n'a pas de politique en place pour le bien-être du personnel.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-9.6 b : La politique de l'environnement de SOLIDEV n'est pas systématiquement suivie ni connue de son personnel. 2025-9.6 e : SOLIDEV n'a pas de politique pour évaluer, gérer et atténuer les risques de façon continue. Les processus pour évaluer, gérer et atténuer les risques de façon continue ne sont pas en place.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-9.4 : SOLIDEV ne prend pas systématiquement en compte l'impact environnemental de l'utilisation des ressources naturelles locales dans ses programmes.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
2025-9.5 : SOLIDEV ne gère pas systématiquement le risque de corruption.	Mineure	Nouvelle	D'ici 2028
Nombre total de faiblesses	18		

** Note : Les délais de résolution sont donnés à titre indicatif car ils ne sont pas pertinents dans le cadre d'un audit de bilan (benchmarking audit)*

6. Recommandation de l'auditeur principal

BENCHMARKING

A mon avis, SOLIDEV 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 :	**Date et lieu :**
Agnès KONRAT	03/04/2025, France

7. Décision HQAI

Validité du rapport de benchmarking :	2025/05/12 jusqu'à 2025/05/12
Nom et signature du responsable de l'assurance qualité de HQAI :	**Date et lieu :** **Genève, 12/05/2025**

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 de 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 :** 26-05-2025 Ouagadougou

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