

Jim Ingram

Medair



Jim Ingram a été nommé Directeur général de l'organisation humanitaire Medair en juin 2011.

M. Ingram a grandi dans l'Ontario, au Canada, où il a fait des études de mathématiques, d'informatique, d'économie et de philosophie, obtenant plusieurs diplômes. Il a travaillé pour le gouvernement canadien, avant d'entamer une carrière à la Fondation L'Abri Fellowship, en Suisse. De 1980 à 2003, il a travaillé à L'Abri comme enseignant, conseiller, trésorier et directeur.

Pendant 15 ans, il a été Directeur exécutif de L'Abri Suisse. Il a été administrateur de six fondations L'Abri implantées dans le monde et il a joué un rôle déterminant dans l'ouverture d'une antenne dans son pays d'origine, le Canada.

Jim Ingram a intégré Medair en 2004. Il a été Directeur financier, Directeur général par intérim et membre important de la Direction exécutive. À ce titre, il a été impliqué dans toutes les décisions majeures sur la mission de Medair et sa mise en œuvre.

ISO Focus+ : *Medair est certifiée ISO 9001 depuis 2001. Pourriez-vous expliquer l'importance d'un système de management de la qualité (SMQ) pour Medair. Quelle valeur ajoutée apporte-t-il à votre association ?*

Jim Ingram : Medair s'est toujours avant tout engagée envers les personnes que nous servons et avec qui nous travaillons, nos bénéficiaires. Medair a adopté la qualité depuis sa fondation en 1988. La qualité à Medair comporte trois volets : réponse aux besoins de nos bénéficiaires, professionnalisme dans nos méthodes de travail et accent permanent sur l'amélioration.

Le travail de Medair a véritablement changé la situation de millions de personnes.

En 2000, Medair a pris la décision stratégique d'attester son engagement envers la qualité et nos bénéficiaires en mettant en place un SMQ fondé sur ISO 9001. Lorsqu'elle a obtenu la certification qualité ISO 9001:2000, Medair a désigné les bénéficiaires comme étant les premières parties prenantes ou « clients » de ses activités humanitaires. Grâce à notre SMQ, nos bénéficiaires demeurent au cœur de notre mandat.

La qualité, c'est agir en fonction de normes et s'améliorer en continu. À Medair, nous



Distribution de trousseaux d'urgence lors d'une épidémie de dysenterie en République démocratique du Congo.

nous y efforçons en suivant la discipline d'un cycle de planification, d'action, d'évaluation et d'amélioration – l'apport de nos bénéficiaires, de nos donateurs et de notre personnel nous aidant à mieux répondre aux changements qui interviennent dans notre environnement de travail.

Notre certification apporte une valeur ajoutée car elle donne un cadre solide et un contexte adaptable pour planifier nos interventions humanitaires, fixer des normes et

des indicateurs, mesurer notre performance par rapport à ces indicateurs et ajuster nos activités s'il y a lieu.

ISO Focus+ : *Comment le SMQ a-t-il évolué au fil des ans ? À quel niveau – opérationnel, directorial, stratégique, etc. – sa contribution se perçoit-elle ?*

Jim Ingram : Notre SMQ est dynamique et s'attache à promouvoir une culture de l'amé-



Une mère et son enfant dans une clinique Medair au Somaliland.

lioration. Aujourd'hui, nous évoquons moins la certification parce qu'au fil des ans, nous avons intégré les principes SMQ de l'ISO dans notre système de management organisationnel. À cette fin, nous avons adapté les normes ISO à nos exigences internes tout en restant aligné sur des normes de bonne pratique extérieures et reconnues internationalement.

Par exemple, nous avons récemment réexaminé les procédures de notre SMQ pour mieux identifier les points de contrôle internes et les risques associés. Ces améliorations ont contribué à la réussite des audits de notre système de contrôle interne. Les audits ont été réalisés dans le cadre d'exigences, relativement nouvelles pour des organisations suisses sans but lucratif, visant à attester que les systèmes de contrôle sont opérationnels.

Dans une perspective stratégique, nous avons tiré les enseignements de notre intervention d'urgence en Haïti en 2010. Nous développons nos capacités d'intervenir plus vite et mieux grâce à une équipe qui, au siège de Medair, est dédiée aux situations d'urgence. En même temps, Medair continue de traiter les urgences dans le cadre de sa programmation permanente dans les secteurs de la santé, de la nutrition et de l'eau/assainissement/hygiène (WASH), par une préparation aux interventions, y compris le pré-positionnement des approvisionnements, la formation et le renforcement des capacités des personnels locaux.

*Grâce à notre SMQ,
nos bénéficiaires
demeurent au cœur
de notre mandat.*

Notre certification est mondiale et englobe nos opérations de terrain, notre siège et nos bureaux affiliés. Medair a un engagement qualité complet, qui s'étend des activités de terrain en des zones reculées et difficiles d'accès, à la direction générale et à notre International Board of Trustees.

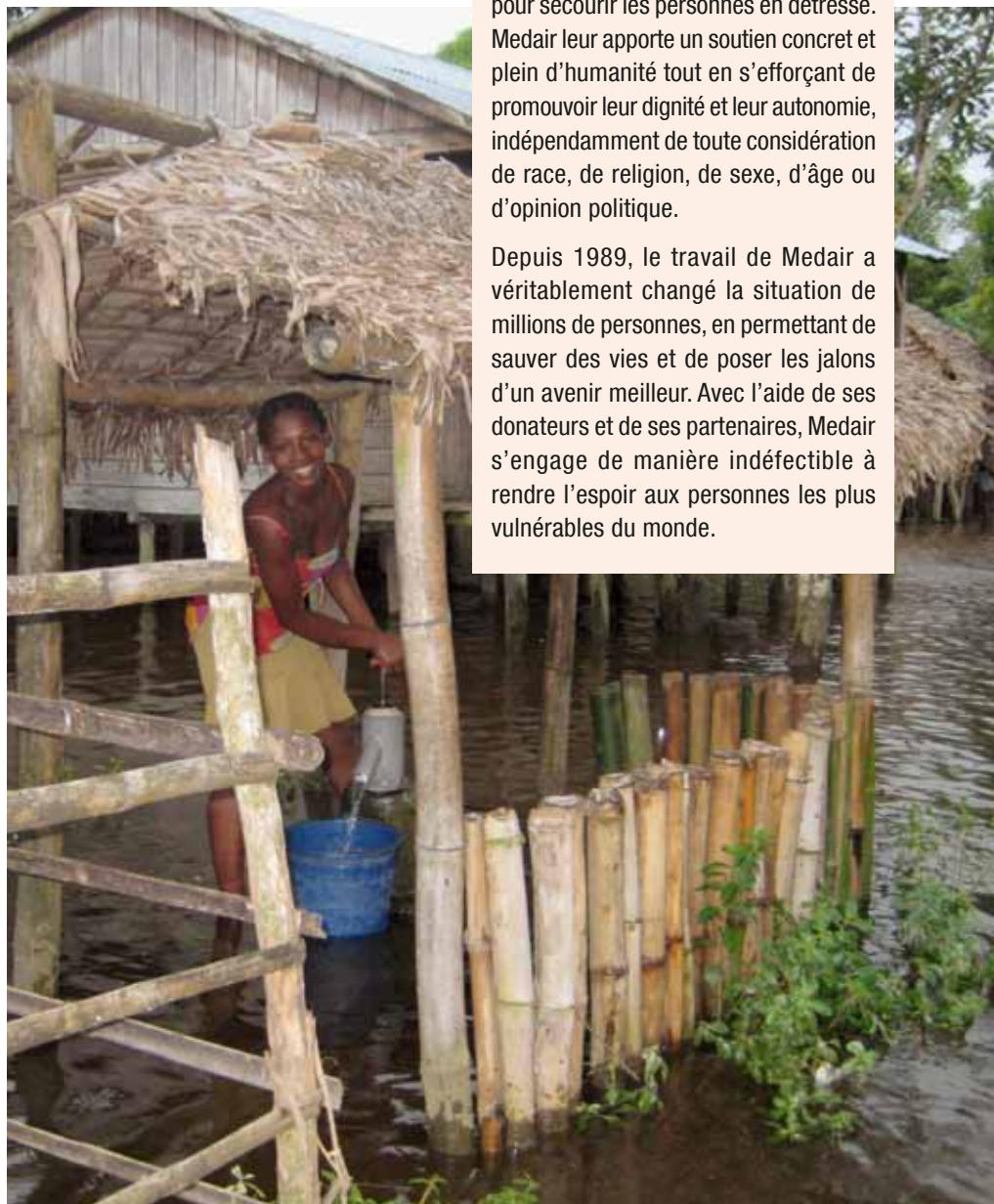
ISO Focus+ : *Medair apporte une aide humanitaire d'urgence et met en place des programmes de réhabilitation très variés, qui vont de l'assainissement aux abris ou à l'approvisionnement en eau, dans des situations de catastrophes naturelles et de conflits dans divers pays : Afghanistan, R.D. Congo, Haïti, Madagascar, Somalie, Soudan, Soudan du Sud et Zimbabwe. En quoi les Normes internationales vous aident-elles ?*

Jim Ingram : Nous apportons une aide humanitaire d'urgence et des programmes de reprise/réhabilitation en réponse à des catastrophes naturelles soudaines comme le tremblement de terre de 2010 en Haïti, à des situations se

développant plus lentement comme la sécheresse dans la Corne de l'Afrique l'an dernier, et à des populations dans le besoin en raison de conflits comme en République démocratique du Congo et au Soudan du Sud. Chaque crise ou situation d'urgence affecte différemment les populations, et notre intervention doit s'adapter à ces besoins spécifiques.

Dans toute intervention, il faut d'abord identifier les personnes les plus touchées et les plus vulnérables, puis décider comment intervenir. Pour ce faire, nos équipes de programmation, de logistique et de conseil technique s'appuient sur des Normes internationales, comme les normes Sphère, qui représentent le consensus du secteur sur les meilleures pratiques dans les interventions humanitaires.

Les normes techniques nous donnent des orientations qui peuvent être adaptées de façon



Eau saine obtenue grâce à une pompe manuelle conçue par Medair à Madagascar, victime d'inondations après un cyclone.

Medair

La mission de Medair est d'identifier et de servir les femmes, les enfants et les hommes victimes de crises, et qui vivent dans des régions souvent difficiles d'accès en Afrique, en Asie et dans d'autres régions où les besoins sont immenses. Medair leur apporte une aide d'urgence et de réhabilitation dans les situations de catastrophe naturelle, les zones de conflit et d'autres crises en travaillant avec les personnes les plus vulnérables.

Medair est une organisation non gouvernementale (ONG) dont le personnel international a toute la motivation requise pour secourir les personnes en détresse. Medair leur apporte un soutien concret et plein d'humanité tout en s'efforçant de promouvoir leur dignité et leur autonomie, indépendamment de toute considération de race, de religion, de sexe, d'âge ou d'opinion politique.

Depuis 1989, le travail de Medair a véritablement changé la situation de millions de personnes, en permettant de sauver des vies et de poser les jalons d'un avenir meilleur. Avec l'aide de ses donateurs et de ses partenaires, Medair s'engage de manière indéfectible à rendre l'espoir aux personnes les plus vulnérables du monde.



Photo - Colin O'Connor

Une bénéficiaire d'Haïti fait part de ses impressions.

opérationnelle à ces diverses situations. Le SMQ général crée le cadre pour la planification, la mise en œuvre, la gestion et la mesure de nos interventions. Il représente un ensemble d'outils solides permettant de définir la qualité selon le contexte de chaque projet entrepris.

ISO Focus+ : *Medair apporte une aide humanitaire d'urgence et des services de réhabilitation à plus de deux millions de personnes par an dans certains des pays les plus vulnérables du monde. Elle emploie plus d'un millier de collaborateurs internationaux et nationaux. Comment les Normes internationales aident-elles Medair dans ses méthodes de travail pour la préparation aux situations d'urgence ?*

Jim Ingram : La préparation aux situations d'urgence implique plus qu'une simple équipe se consacrant à évaluer et à planifier une intervention. Toute l'organisation doit être prête à contribuer à l'effort de secours : l'équipe qui intervient concrètement, mais aussi les équipes qui assurent diverses activités de soutien nécessaires pour la réussite de l'intervention – ressources humaines, communication et financement, services financiers et services d'information. Autrement dit, nous avons besoin, pour les situations d'urgence, de processus et de protocoles clairement établis, mis en place dans l'ensemble de Medair pour pouvoir agir rapidement une fois que nous avons pris la décision d'intervenir. Ici

encore, les Normes internationales donnent un cadre pour mettre en place les processus et protocoles indispensables pour réaliser des actions de qualité et apporter une aide à nos bénéficiaires.

ISO Focus+ : *Sur votre site Web, vous déclarez : « Medair vise le maximum d'efficacité et de transparence dans l'utilisation de ses fonds et dans tous ses programmes ». Comment la certification influe-t-elle sur vos recherches de financement auprès de donateurs institutionnels et privés ?*

Jim Ingram : La qualité est intrinsèquement liée à deux de nos valeurs centrales – la redevabilité et l'intégrité. Nous nous engageons à appliquer les meilleures pratiques dans notre gestion et nos opérations en visant l'excellence dans tout ce que nous faisons. Des partenaires financiers publics et privés nous confient leur argent. Ils attendent de nous efficacité et professionnalisme. Nous avons une obligation de rendre compte clairement et exactement de ce que nous avons fait par rapport à ce que nous avons déclaré que nous ferions, indépendamment du montant de la donation.

Le financement de Medair provient en grande partie de donateurs institutionnels.

Le financement de Medair provient en grande partie de donateurs institutionnels. Ils ont des exigences rigoureuses pour le rapport sur l'utilisation de leurs fonds, ce qui est dans l'ordre des choses. Nous avons observé une augmentation régulière du nombre d'audits



Enfants du Soudan du Sud avec leurs cartes de vaccination contre la rougeole.



Évaluation nutritionnelle au Somaliland.

exigés à différents stades de nos projets. Dans le cadre de notre SMQ, des systèmes bien établis nous permettent de répondre à leurs exigences de rapport et de mettre en place des mécanismes pour le suivi des recommandations d'audit.

ISO 26000 a tout son sens pour des organisations humanitaires comme Medair.

Si la certification n'est pas un but en soi, elle peut représenter, pour un donateur, un indicateur de confiance à l'égard de Medair. En effet, elle atteste que nous nous engageons proactivement à garantir les meilleurs résultats possibles avec les fonds qui nous sont confiés. ISO 9001 n'est qu'une des certifications qui nous importent. Les donateurs privés en Suisse, où nous sommes basés, connaissent bien le label de la Fondation ZEW0 et lui font

confiance pour tout ce qu'il représente dans nos pratiques de recherche de financement.

ISO Focus+ : Quels sont vos attentes et besoins concernant de futures normes ISO ?

Jim Ingram : Medair a choisi la voie de la certification ISO 9001 bien avant que les initiatives et normes pour la qualité et la redevabilité des actions humanitaires ne soient aussi développées et utilisées qu'elles le sont aujourd'hui. Nous avons adapté les normes ISO à notre contexte, mais il existe maintenant des normes spécialisées pour aider la communauté humanitaire à améliorer la redevabilité, la qualité et la performance dans les actions humanitaires. Certains groupes importants comme le Projet Sphère, People-In-Aid et HAP (Humanitarian Accountability Partnership – Partenariat pour la redevabilité humanitaire) et ALNAP (Active Learning Network for Accountability and Performance in Humanitarian Action – Réseau d'apprentissage actif pour la redevabilité et la performance dans l'action humanitaire) cherchent à collaborer plus étroitement encore dans ce domaine.

Tout travail de l'ISO pour faire progresser des paramètres internationalement acceptés dans le secteur des organisations sans but lucratif devrait contribuer à des normes et initiatives reconnues, et non à des travaux redondants. Les normes SMQ de l'ISO restent un cadre pour mettre en œuvre les processus et principes opérationnels pour répondre aux exigences de ces normes. Une certaine adaptation est toutefois nécessaire pour les organisations sans but lucratif, ce qui a été et sera le cas pour Medair.

L'ISO peut aussi continuer de développer des lignes directrices autour de la responsabilité sociétale, qui fait aujourd'hui l'objet d'une grande attention. De nos donateurs à nos bénéficiaires, nos parties prenantes attendent beaucoup de nos actions en matière de responsabilité sociétale. Dans la norme ISO 26000:2010, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, les questions centrales – droits de l'homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, communautés et développement local – ont tout leur sens pour des organisations humanitaires comme Medair. ■