

VERANDERING NAAR EEN DIGITALE MINDSET – PHASE 2 RAPPORT NARRATIF

08/03/2021

- **Nom de l'organisation** : Caritas International asbl
- **Personne de contact** : Séverine Degée
02 229 36 26 – 0474 55 06 38 - s.degee@caritasint.be
- **Titre du projet** : Verandering naar een Digitale Mindset – Phase 2
- **Date d'introduction du projet** : 31/03/2020
- **Thématiques** :
 - Human Resource Management > Skills & training
 - Transversal themes > Digitalization
- **Nom et e-mail du consultant appuyant le projet** : Koen Daems
koen@hotmail.be

Choix de la consultance

Nous avons élaboré des termes de référence pour le projet. Nous les avons transmis à un consultant qui nous avait accompagnés lors d'une étape précédente de notre trajet de digitalisation et dont nous avons apprécié les prestations. Il a confirmé son intérêt pour le projet et nous en avons précisé ensemble les détails, avant le démarrage du projet et lors de réunions de suivi régulières pendant le déroulement de l'action.

Résultats ou changements concrets atteints

Objectif du projet	Manière dont le projet a été abordé, étapes essentielles, méthodes et approches, suivi	Résultats atteints	Situation avant projet	Situation après projet
<p>Les personnes qui pilotent le projet de digitalisation au sein de Caritas disposent des connaissances pour assurer leur rôle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les 27/05, 05/06 et 03/09/2020, le consultant a animé 3 sessions à propos des outils d'administration de SharePoint, Teams et Azure, à destination des personnes disposant des droits d'administration sur ces outils. • La chargée de communication interne a participé à toutes les activités ouvertes à l'ensemble de l'équipe, dont elle a capitalisé les acquis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les paramètres des différents outils ont été réglés pour assurer un usage et une sécurité maximum. • Les choix opérés au niveau des paramétrages ont été documentés et communiqués aux équipes. • Les personnes qui pilotent le projet de digitalisation sont montées en compétences sur les différents aspects concernés par le projet. • Une « Taskforce admin » a été mise en place qui rassemble le responsable de l'IT, la responsable ICT & ERP, la directrice financière, la responsable communication et la chargée de communication interne. Cette taskforce se réunit régulièrement pour faire le point sur le trajet de digitalisation. 	2	4
<p>Les personnes qui jouent le rôle d'ambassadeurs de la digitalisation au sein de leurs équipes respectives disposent des compétences nécessaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La pandémie de coronavirus et le confinement ont eu comme conséquence positive d'obliger l'ensemble des équipes à faire usage des outils digitaux et d'en mettre en évidence la valeur ajoutée. Nous n'avons donc pas eu besoin de faire appel à des ambassadeurs/rices. Nous avons utilisé les heures initialement prévues pour renforcer les autres volets du projet. 	<ul style="list-style-type: none"> • De manière informelle, certain-e-s utilisateurs/rices particulièrement motivé-e-s et intéressé-e-s, jouent cependant le rôle d'ambassadeurs/rices au sein de leurs cellules respectives. Ils et elles sont monté-e-s en compétences grâce aux actions mises à place pour l'ensemble de l'organisation (voir ci-dessous). 	2	3

<p>Toutes les équipes de Caritas en Belgique ont acquis les compétences attendues pour utiliser de manière optimale les outils de la suite Microsoft Office 365 et anticiper la fermeture complète des anciens serveurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis le 08/05/2020, nous avons créé un espace Teams « Learning Space Office 365 » accessible à tous les utilisateurs/trices Caritas, dans lequel ils/elles peuvent : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poser leurs questions techniques et y recevoir une réponse donnée par le consultant ou par leurs pairs. ▪ Recevoir des informations sur les outils Office 365, leurs fonctionnalités et leur évolution. • Entre le 19/05/2020 et le 22/02/2021, le consultant a animé 11 sessions de coaching digital en ligne (2h/session) pour répondre aux questions des utilisateurs/trices. • Le 10/12/2020, le consultant a animé une après-midi de formation sur l'outil OneNote, accessible à toute l'organisation. • En septembre 2020 et janvier 2021, le consultant et la chargée de communication interne ont co-animé deux formations à propos des outils Office 365 à destination du personnel des centres d'accueil de Ransart et de Scherpenheuvel. • Nous avons élaboré avec le consultant un « escape game » digital : il s'agit d'un parcours d'épreuves en ligne à réaliser par équipe. Son objectif est de valider la maîtrise des outils Office 365 par les équipes et de les faire monter en compétences via un processus interactif et convivial. 	<ul style="list-style-type: none"> • La grande majorité du personnel est montée en compétences dans l'utilisation des outils Office 365. • Les utilisateurs/trices savent où trouver les informations dont ils/elles ont besoin et à qui s'adresser en cas de questions ou problèmes. • 15 fiches d'information/guides pratiques ont été élaborés par la chargée de communication interne et diffusés sur l'intranet, à propos de l'environnement de travail Office 365 en général, de Teams, de SharePoint, de OneNote et de l'intranet. • Depuis le mois de novembre 2020, les nouvelles personnes qui intègrent l'organisation reçoivent systématiquement une formation d'une demi-journée à propos des outils Office 365 et l'intranet. Celle-ci est donnée une fois par mois par la chargée de communication interne. • Dans le cadre d'un projet de coopération internationale, nous avons commencé à collaborer via les outils Office 365 avec la Commission Justice et Paix (notre partenaire pour le volet Nord) et avec nos collègues au Sud. • La fermeture des anciens serveurs a été programmée au 01/04/2021. Les équipes ont été informées à ce sujet. La majorité des documents pertinents ont été migrés vers les nouvelles bibliothèques de stockage SharePoint. • L'escape game digital est finalisé à 85%. Il sera lancé dans le courant du premier semestre 2021. 	<p>1</p>	<p>3</p>
--	--	---	----------	----------

Plus-value de la consultance

Nous sommes très heureux de la collaboration avec le consultant.

Il a démontré une bonne compréhension de nos besoins et de nos attentes.

Il a pu s'adapter à notre public-cible et au fonctionnement de notre organisation.

Il a fait preuve de flexibilité dans la mise en œuvre du projet (calendrier, sujets...).

Il est expert dans son domaine et disposait des connaissances et compétences (pédagogiques) nécessaires pour nous accompagner (aussi bien en français qu'en néerlandais).

Il s'est montré enthousiaste et motivé durant toute la durée du projet.

Leçons tirées et apprentissages du projet

Nous avons élaboré le projet un peu dans l'urgence, au tout début du premier confinement. Les besoins étaient clairs, les réponses à y apporter un peu moins. Il a été important pour la réussite du projet que le consultant et nous (et le bailleur, à savoir le Fonds Qualité) fassions preuve **de flexibilité tout au long du projet** : nous avons régulièrement demandé du feedback aux personnes concernées et avons adapté certaines pratiques au fil du temps. A l'issue de la 10^e session de coaching digital, nous avons organisé un sondage « Stop ou encore ? » auprès de toute l'organisation, pour savoir s'il était plus pertinent de maintenir la formule telle quelle ou de proposer des formations plus ciblées (comme nous l'avons fait à propos de l'outil OneNote). Nous n'avons finalement pas fonctionné avec des ambassadeurs/rices, mais nous avons élaboré un escape game digital 100% adapté à notre organisation.

La **communication interne** est cruciale dans ce genre de projet : pour informer les collègues de l'existence du coaching digital, des formations disponibles, ou encore de l'évolution des différents outils et de leurs nouvelles fonctionnalités. Nous avons principalement utilisé notre intranet pour ce faire, ainsi que l'espace Teams « Learning Space » mis en place au début du projet. Certaines personnes restent cependant difficiles à toucher via ces canaux, et il est important que les coordinateurs/trices d'équipe **relaient les informations lors des réunions**.

L'étape de capitalisation demande beaucoup de ressources et ne doit pas être négligée dans le planning. Notre chargée de communication interne avait comme mission d'assurer le suivi du projet. Malgré qu'une partie de son temps y soit officiellement dédiée, il n'a pas toujours été facile de produire rapidement les manuels, fiches techniques et recueils de bonnes pratiques basés sur les sessions de coaching et les formations. Cela prend du temps (y compris de traduction) et de l'énergie.

Le projet ne s'arrête pas avec la fin du subside. Les outils et nos pratiques évoluent constamment, il est important de continuer à accompagner la digitalisation dans la durée.

Socialisation des apprentissages

Nous sommes disposés à

- Partager certains des manuels et fiches-pratiques que nous avons élaborés durant le projet.
- Evoquer notre trajet de digitalisation et le fonctionnement des outils Office 365 avec d'autres ONG qui envisagent un trajet du même type.
- Faire un récit d'expérience sur un site.

Durant le projet, nous avons déjà eu l'occasion de

- Animer 3 sessions de formation à propos de Teams et SharePoint pour l'équipe de la Commission Justice et Paix (notre partenaire pour le volet Nord de notre programme DGD).
- Echanger avec Les Petits Rien à propos de leur stratégie de digitalisation.

Publication du rapport

Ce rapport narratif peut être publié en tout sur le Portail Qualité.

Rapport financier

Voir en annexe.