  

APPEL FONDS QUALITE 2021

NOVEMBRE 2020

 ANNEXE 2 : RAPPORTS

Une fois le projet terminé, un court rapport est attendu de l'organisation, comprenant une partie narrative et une partie financière.

Vous envoyez ce rapport à ACODEV au plus tard 2 mois après la fin du projet et au plus tard le 28/02/2022 .

Le rapport narratif est également partagé avec le secteur via le portail qualité des fédérations pour rendre les bonnes pratiques et les expériences accessibles à tous (ressources privées pour le secteur).

Si certaines parties du projet sont confidentielles, l'organisation peut le signaler.

# Le rapport narratif suivra obligatoirement le canevas ci-dessous. D’autres champs et informations pourront être ajoutés par l’organisation si jugés utiles. :

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Nom(s) de(s)(l’)organisation(s) | Handicap International – Humanité & Inclusion |
| 2.Personne de contact(nom, e-mail, tel)9 | Laura Mosberg (l.mosberg@hi.org ) |
| 3.Titre du projet | Renforcement de la qualité de nos projets par la structuration des mécanismes de redevabilité |
| 4.Date d’introductiondu projet | 05/02/2021 |
| 5.Thématique(s) (maximum 2): |
| **Leadership** |  | **Organization management** | **Human Resource Management** | **Project Cycle Management** | **Transversal themes** |  |

7 Origine des fonds pour la partie non prise en charge par ACODEV pour les OSC.

8 Il n’est pas nécessaire d’avoir déj{ identifié le.la prestataire (expert.e/formateur.trice) au moment de l’introduction du dossier de demande.

9 Assurez-vous d’avoir l’accord du consultant-e que ses coordonnées figureront sur le Portail Qualité.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | * Identity & strategy
* Decision-making bodies
* Change management
* Transparency & integrity
 | * Process management
* Financial management
* **Risk management**
* Knowledge management
* Partnerships
* Communication
* Data & information management
 | * Recruitment & performance
* Skills & training
* Volunteering policy & management
* Welfare at work
 | * Identification & planning
* Monitoring
* Evaluation
* **Learning**
 | * Digitalization
* Gender & diversity
* Environment & sustainability
* Global Citizenship Education
* Humanitarian action
* Décolonisation
 |  |
| **6.Nom et e-mail du consultant/organism e appuyant le projet** | Geoffrey Guimberteau (geoffreyguimberteau@gmail.com ) et Valérie Darnaudet (valeriedarnaudet@yahoo.fr ) |
| **7. Choix de la consultance**Comment la consultance a été sélectionnée ? | Les termes de référence ont été publiés pendant 4 semaines, au terme desquelles 1 seule offre avait été reçue. Celle-ci répondant à tous nos critères, afin de respecter le calendrier du projet nous avons décidé de ne pas publier plus longtemps et de faire une demande de dérogation à la règle d’obtenir 3 devis minimum à notre département logistique (dérogation qui fut obtenue, voir dossier d’achat).  |
| **8.Résultats ou changements concrets atteints** | Objectif du projet : Des bonnes pratiques identifiées et une guidance finalisée pour structurer les systèmes de redevabilité sur les programmes d’intervention. | Résultats atteints: Une revue de pratiques réalisée et consolidée dans un rapport reprenant bonnes pratiques et recommandations, et une boîte à outils révisée.  |
| Avant le projet, HI se dotait uniquement d’un guide méthodologique sur comment mettre en place des systèmes de gestion de retours et plaintes, qui avait été développé par un groupe de travail avec des membres du siège et des programmes d’intervention. C’était le seul outil disponible pour accompagner les équipes dans la mise en œuvre. De plus, l’organisation manquait d’une vision globale de la mise en place de ces systèmes, des bonnes pratiques déjà identifiées et des besoins d’outils exprimés par les équipes en charge sur les programmes.  | Suite au projet, HI dispose désormais du rapport de revue de pratiques qui contient 1) des résultats quantitatifs sur l’état des lieux de la mise en place des systèmes de gestion de retours et plaintes chez HI et 2) des bonnes pratiques et recommandations à prendre en considération pour la finalisation des guidances institutionnelles. Le rapport fut publié, traduit (FR-EN) et diffusé aux équipes lors d’une présentation de restitution en Juillet 2021. Les consultants ont également révisé la première version de la boîte à outils (15 outils au total), permettant de répondre à certains questionnements et d’y intégrer les résultats de la revue de pratiques, et ce afin que la boîte à outils soit la plus pertinente possible pour les équipes. Cette boîte à outils fut finalisée sur base de leurs révisions, traduite (FR-EN-ES) et diffusée aux programmes en Octobre 2021. Depuis Octobre 2021, une phase d’accompagnement des équipes à l’utilisation de ces outils et à la mise en place des systèmes a été lancée.  |
| 8a. Description des résultats concrets atteints { travers l’action sous forme d’une analyse « avant/après » et leurs effets attendus (produits, changements organisationnels, …Grâce au projet, qu’avez- vous changé/amélioré? Les résultats ont-ils étéatteints ? |
| **8.b Comment appréciez-vous, en ce qui concerne votre****organisation, l’atteinte de vos objectifs ?** | Situation avant le projet d’amélioration 1 – 2 – 3 – 4 | Situation après le projet d’amélioration 1 – 2 – 3 – 4 |
| 1 =Insuffisant / 2 = Pas vraiment bon / 3 = Bon/4 = Très bon |  |  |
| **9.Plus-value de la consultance**Ce que le consultant/organisme de formation a précisément apporté à l’organisation. Une évaluation de la qualité du consultant/organisme deformation. | Avoir un binôme de consultants pour réaliser la revue de pratiques nous a apporté une vision extérieure et objective sur la situation actuelle, les bonnes pratiques et les lacunes d’HI en terme de systèmes de gestion de retours et plaintes et de mécanismes de redevabilité. Les personnes consultées lors du processus ont pu s’exprimer librement à des personnes qui avaient une forte technicité sur la thématique mais à qui ils n’étaient pas directement redevables. Les consultants ont su mettre en place une méthodologie efficace à distance et ont su concilier les différentes difficultés (langue, décalage horaire, COVID) des participants à la revue de pratiques. Ils ont ensuite réussi à prendre tous les acquis de cet exercice pour les incorporer dans la boîte à outils développée par HI. Avoir cette vision extérieure nous a également permis d’assurer la cohérence entre le guide méthodologique et les différents outils mis à disposition des équipes.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **11.Leçons tirées et apprentissages du projet*** Manière dont le projet a été abordé, étapes essentielles, méthodes et approches, suivi, etc.
* Sur base de ce qui a fonctionné ou non, indiquer 4-5 conseils (bonnes pratiques, avertissements, apprentissages) liées à la conception et à la mise en œuvre du projet, utiles à transmettre à d’autres qui

Souhaiteraient mener un projet similaire).* Préciser les sources d’inspiration qui ont été utiles pour concevoir et mettre en œuvre votre projet (par ex. en lisant les rapports narratifs d’ONG ayant bénéficié du Fonds Qualité) ?
* Qu’avez-vous retenu pour améliorer la thématique/le domaine visé (les bonnes pratiques, des produits concrets/ des ressources qui peuvent être partagés { d’autres

organisations ?, etc.) | **Déroulement du projet :**Le calendrier de la consultance a été établi dès les début pour s’intégrer au calendrier plus large du projet. Les consultants ont développé leur méthodologie propre pour la revue de pratiques, mais en gardant un contact régulier avec la personne point focal chez HI. Deux questionnaires ont été envoyés à nos équipes programmes. Des volontaires de celles-ci ont ensuite pu participer à une série d’atelier à distance pour approfondir la revue de pratiques. Suite aux résultats des questionnaires et des ateliers, les consultants ont fourni une première version du rapport qui a été revue par HI et finalisée pour être ensuite présentée aux équipes MEAL (tous pays confondus, pas uniquement les équipes participantes à l’exercice). Suite à cela, les consultants ont intégré les constats et résultats de la revue de pratiques dans les outils de la boîte à outils développée en version draft par HI au préalable. L’équipe HI a ensuite intégré ces commentaires, assuré la traduction et diffusé les outils au sein des équipes programmes. **Leçons tirées** :* **Réaliser une revue de pratiques doit être vu comme une composante d’un projet et non pas comme un projet en soi**. En effet, celle-ci s’intègre généralement dans un processus global où il y a eu un avant (phase de cadrage, préparation) et où il y aura un après (utilisation des résultats). Il est en effet capital de **ne pas tarder à transformer les recommandations d’une revue de pratiques en points d’action**, afin d’éviter que ces conclusions ne se transforment pas en actions correctives et ne permettent pas un apprentissage et une amélioration continue pour l’organisation.
* **Réaliser une revue de pratiques en amont de la publication de guidances et outils institutionnels se confirme être très pertinent** : cela permet en effet d’avoir les retours directs des équipes programmes en charge des chantiers concernés sur leurs besoins de guidance et d’outils, sur base de leurs réalités quotidiennes. Ainsi le travail réalisé depuis le siège est d’autant plus en ligne avec la réalité et les besoins des programmes.
* **Faire revoir des outils et guidances institutionnels déjà développés en interne par des consultants externes s’avère plus efficace et pertinent que de demander aux consultants eux-mêmes de créer les outils**. En effet, cela leur permet de travailler sur des versions déjà développées, de mieux comprendre les objectifs et la vision de l’organisation sur le rendu final, tout en apportant un regard critique extérieur.
* Afin de valoriser la participation à ce genre de chantier, **toujours prévoir une présentation de restitution aux équipes concernées pour mettre en avant les résultats de la revue de pratiques et surtout présenter les actions qui ont été prises ou seront prises en conséquence**. Cela renforce également l’appropriation des constats établis et la volonté d’action sur la thématique.

**Sources d’inspiration**Cet exercice a été inspiré par des exercices précédents de revues de pratiques (ex. méta-analyses de nos évaluations de projet, revue de nos pratiques participatives) réalisées en interne. **Apprentissage**Les conclusions principales du rapport de revue de pratiques ont été les suivantes :1. Un manque de culture de la redevabilité envers les populations affectées transparait à un niveau global de l’organisation, rendant la compréhension et la prise en main des équipes de ces systèmes, difficile
2. Un manque d'outillage sur comment assurer l'inclusivité des systèmes sur les aspects handicap, genre et âge, ne permettant pas une accessibilité complète
3. Des pratiques de consultation pour la mise en œuvre pas encore suffisamment participatives de tous (leaders communautaires, partenaires, autorités locales)
4. Un manque de clarté sur la répartition des rôles et responsabilités sur ce processus
5. Des difficultés d'anticipation et de planification des ressources suffisantes (humaines et financières) pour la mise en place d'un SGRP au niveau programme
6. Un manque de recul suffisant sur ce chantier (la majorité des programmes ayant lancé leur SGRP depuis 2019- pour évaluer les capacités de mitigation des risques, d'apprentissage et d'amélioration continue tirés de l'analyse des données collectées
 |
| **12. Socialisation des apprentissages**Si le projet a un potentiel d'apprentissage pour le secteur, indiquez comment vous pourriez partager les résultats avec d’autres OSC/AI. *Par ex. être une organisation témoin lors d’un atelier d’échanges, intérêt à organiser une restitution par le.la consultant-e sur la thématique, partager des ressources, contribuer à une étude de type capitalisation des leçons apprises/bonnes**pratiques ; se mettre à* | Nous restons disponibles pour partager nos apprentissages sur ce projet lié à la redevabilité envers les populations affectées, notamment sur les aspects suivant :* Comment développer un guide méthodologique sur la thématique
* Comment réaliser une revue de pratiques sur la thématique (ou de manière globale)
* Comment développer une boîte à outils sur la thématique
* Comment assurer une prise en main des outils disponibles par les équipes et un accompagnement à leur mise en œuvre

Cela peut se faire à partir de témoignages lors d’atelier, de restitution de ce projet, de partage des ressources (guidances institutionnelles et/ou rapport de revue de pratiques), ou de points bilatéraux avec des organisations souhaitant se lancer sur le même chantier.  |

|  |  |
| --- | --- |
| *disposition d’autres ONG qui voudraient monter un projet du même type; faire un récit d’expérience**sur un site, etc.....* |  |
| **13.Publication du rapport**Indiquez si le rapport narratif peut être publié en tout ou en partie sur le Portail Qualité. Signaler les éventuellesparties confidentielles à retirer). | Le rapport narratif de ce projet peut être publié dans sa totalité sur le Portail Qualité.  |
| **14. Autres remarques** |  |

# Le rapport financier

Le rapport financier du projet comprend:

* 1. Une déclaration de créance adressée à ACODEV
	2. Une déclaration sur l’honneur précisant que le montant des justificatifs présentés pour paiement par le fonds qualité n’a pas été financé par un autre bailleur.
	3. Une copie des factures couvrant la totalité du budget.
	4. Une copie des extraits comptes démontrant le paiement de ces factures.
	5. Une copie de l’offre retenue signée par les deux parties et mentionnant bien le nombre de jours prestés.
	6. Le cas échéant une copie du dossier d’appel d’offres.