



Dossier Frères des Hommes –Fonds Qualité 2017

Rapport Narratif présenté à ACODEV

19 février 2018

Aspects administratifs

Nom de l'organisation : Frères des Hommes

Nom et e-mail de la personne de contact au sein de l'organisation :

Cecilia Díaz, directrice, ceciliafdhbel2@gmail.com ; cecilia@freresdeshommes.org

Date d'introduction du projet : 4 septembre 2017

Nom du projet : Amélioration de la gestion de l'information-communication (interne et externe) de Frères des Hommes

Thématique du projet : Communication

Contenu

1) L'objectif poursuivi par le projet

Un système de gestion de l'information et la communication (vers l'interne et vers l'externe de l'association) actualisé et performant est mis en place. Au moins 4 personnes de FDH maîtrisent l'utilisation du système.

2) Nom et e-mail du consultant /organisme de formation

Bernadette Verhoeven, bernadette_verhoeven@yahoo.com

3) Comment le consultant/organisme de formation a été choisi

Sur base de compétences : l'informaticienne possède une expérience de travail en base de données des ONG, elle maîtrise assez bien cette spécificité et comprend vite la demande.

Sur base de la bonne proposition que la consultante nous a faite : le prix de la consultance était adapté au budget dont FDH disposait. La demande était très spécifique et la consultance devait s'adapter à ces conditions. Avant de commencer le travail, la consultante n'était pas sûre d'arriver aux résultats espérés, alors elle nous a proposé d'abord d'essayer de trouver des solutions avant de faire le contrat définitif. Sa proposition était que si elle arrivait à trouver des solutions d'amélioration pour le traitement actualisé de notre base de données, on pouvait signer le contrat. Si elle n'y arrivait pas, alors on ne devait rien payer. Cette proposition était assez convaincante pour FDH. D'autres consultants ne nous la proposaient pas.

4) Ce que le consultant/organisme de formation a précisément réalisé avec l'organisation

Elle a mis à jour notre programme de base de données, en éliminant des informations inutiles et en ajoutant d'autres plus intéressantes. La consultante a

installé le programme renouvelé dans trois ordinateurs. Ensuite, elle nous a formés à son utilisation.

5) Une description des résultats concrets atteints à travers l'action sous forme d'une analyse « avant/après » et leurs effets attendus (produits, changements organisationnels, ...).

Le programme de traitement de données a été adapté (modernisé) pour être utilisé sur des ordinateurs actuels. De ce fait, nous avons réduit un maximum le risque de perdre les données qui étaient contenues dans un programme uniquement accessible via un ordinateur qui date de l'année 2000 ! Si l'ordinateur tombait en panne, les données qui se trouvaient dans ce programme allaient se perdre. Compte tenu du risque que cela impliquait, une seule personne de l'association (à l'occurrence, un bénévole) avait accès à ce programme, ce qui était un double risque. A l'heure actuelle, au moins trois personnes (de 4 prévues) peuvent accéder au programme et aux données, et cela à partir de trois ordinateurs différents. De ce fait, nous avons considérablement diminué le risque de tout perdre.

Il y avait aussi un autre objectif de la consultance : mettre à disposition du personnel, ainsi que des membres du conseil d'administration et d'autres personnes proches de FDH, une série de documents officiels de l'association. Après avoir étudié les différentes possibilités (réseau intranet, accès à une zone membre de notre page web, etc.), nous avons conclu que le plus adapté était, à ce stade, l'utilisation de dropbox. Nous devons encore mettre en pratique cette option. Nous ne l'avons pas encore fait par manque de temps. Mais, la consultante nous a formés à l'utilisation correcte de cet instrument et dès que possible, on démarrera son utilisation.

6) Une évaluation de la qualité du consultant/organisme de formation

Nous sommes très satisfaits du travail réalisé. La consultante a été efficace et a su nous transmettre les connaissances nécessaires pour manipuler notre base de données.

7) Les enseignements tirés ou les produits concrets qui peuvent être partagés avec d'autres organisations

Le type de traitement de la base de données de chaque ONG pourrait inspirer d'autres associations, si elles utilisent le même programme que FDH. Mais nous n'avons pas eu d'échanges avec d'autres associations sur cet aspect. La manière de traiter la base de données semble être très spécifique à chaque ONG, alors il nous est difficile de signaler des aspects concrets qu'on pourrait échanger. Nous utilisons une base de données développée sous Access 2000. Cela nous permet de faire un enregistrement direct via les fichiers bancaires CODA. Nous pouvons également envoyer nos bulletins d'information à nos proches selon des critères précis, entre autres possibilités. S'il y a d'autres ONG qui travaillent avec le même programme, on partagera volontiers avec elles ce que nous avons appris dans le cadre de cette formation. On peut déjà signaler qu'on a adapté notre base de données, depuis

l'utilisation d'Access 2000 au même programme mais de l'année 2010. C'est-à-dire, nous avons gagné 10 ans !

Autres informations

- 1) Quels sont les enjeux qui ont motivé votre organisation à mettre en place un projet d'amélioration ?

Un programme de traitement de base de données trop ancien, qui, de plus, ne pouvait être utilisé que dans un unique ordinateur datant de l'année 2000. Le risque de tout perdre était trop grand.

- 2) Grâce au projet, qu'avez-vous changé/amélioré? Les résultats ont-ils été atteints ?

Les résultats ont été atteints car le programme a été adapté pour être utilisé dans trois ordinateurs plus modernes. En ce qui concerne la quantité de personnes qui ont participé à cette formation, on n'a pas pu intéresser d'autres bénévoles, ce qui fait que seulement trois personnes (au lieu de quatre prévues initialement) peuvent accéder à la base de données. Une personne bénévole reste la responsable du traitement du fichier, et les deux employées ont appris à y accéder.

- 3) Quels changements ou améliorations n'avez-vous pas atteints ?

Nous n'avons pas encore mis en pratique le partage de documents institutionnels de l'organisation. Nous comptons le faire une fois qu'on aura déménagé de local et on sera déjà bien installés (vers fin mois d'avril 2018).

- 4) Comment avez-vous abordé le projet de manière général ?

Nous avons essayé d'être le plus pratique possible. La consultante est venue regarder notre programme de traitement de base de données. Ensuite, elle a essayé de l'adapter/moderniser et seulement une fois qu'elle a réussi à le faire, elle nous a donné la formation. Cela nous a épargné du temps car toute la partie d'expérimentation que la consultante devait réaliser pour savoir si elle arriverait au résultat attendu, a été faite de manière indépendante, sans nous poser trop de questions.

- 5) Quelles sont les étapes essentielles que vous avez identifiées dans le projet?

- Préciser la demande
- Trouver un (e) consultant(e) : c'était la partie la plus longue et fastidieuse

car la demande était très spécifique

- Expérimentation de la part de la consultante : cela a pris quelques jours.
- Explication-formation donnée par la consultante
- Essais faits par le personnel et un bénévole de FDH

1) Quels ont été les mécanismes de suivi mis en place et les indicateurs utilisés ?

Vérification des étapes : elles ont été bien respectées et suivies : compréhension de la demande et de la situation de départ ; expérimentation de la part de la consultante ; application du travail réalisé et formation. Un indicateur postérieur à la mise en œuvre du projet est l'utilisation actuelle du programme rénové. Nous l'avons testé en janvier 2018 et nous avons commencé à l'utiliser à partir de février.

Pas de problèmes particuliers à signaler. Dans les mois à venir, on verra si l'utilisation du programme se fait correctement et de manière adaptée à nos besoins.

2) Quelle a été la plus-value du consultant ?

Elle est très compétente. Elle fait aussi appel à un réseau d'autres informaticiens quand il y a une difficulté face à laquelle elle ne trouve pas de solution.

Il s'agit d'une informaticienne qui connaît les ONG et leurs besoins spécifiques concernant le traitement de base de données.

Elle est consciente des difficultés financières de certaines ONG, ce qui fait qu'elle ne s'engage pas à faire un travail dont elle ne pourra pas assurer l'obtention des résultats espérés.

3) Avez-vous en cours de projet échangé des bonnes pratiques avec d'autres organisations?

Non, on fait face à tellement de difficultés qu'on n'a pas eu le temps de le faire.

4) Avez-vous 4-5 conseils (bonnes pratiques, avertissements, apprentissages) à transmettre à d'autres organisations qui rencontreraient le même type de situation ?

Nous ignorons s'il y a d'autres ONG qui ont le même problème que nous.

Un conseil à retenir : essayer d'actualiser le programme de traitement de données au moins une fois tous les trois-quatre ans, afin de ne pas encourir le risque de tout perdre. Essayer de former au moins deux personnes au traitement de base de données car sinon, le risque de se trouver sans personnel compétent dans la matière est aussi très élevé.

Le fonds qualité nous a donné cette possibilité de réaliser un travail fondamental pour notre organisation. C'est une opportunité pour les ONG, surtout pour celles qui n'ont pas des ressources en subside pour ce type de travail. Il s'agit d'une véritable contribution à l'amélioration de la qualité au sein de l'organisation. Merci !