



Diagnostic sur les besoins des acteurs en matière de formation à la gestion de la qualité des projets humanitaires:

Présentation des résultats

P. Brunet, D. Kauffmann et C. Nussbaum

20 Novembre 2008





Méthodologie utilisée

- Réalisation d'un questionnaire en ligne organisé autour de 3 thèmes:
 - Les formations précédentes
 - Définition des besoins en fonction des différents publics
 - Identification des contraintes liées à l'organisation de formations
- Acteurs ciblés:
 - 3 pays: France, Suisse et Espagne
 - Diversité du type d'acteurs:
 - 5 ONG
 - 2 institutions régionales publiques
 - 1 institution nationale publique
- Groupe URD en charge de la conception du questionnaire + des contacts Suisse et France
- IECAH en charge de la traduction du questionnaire + des contacts Espagne



Personnes interrogées

- 12 répondants (sur 24 contactés)
 - 3 institutions publiques
 - 9 ONG
- Profils variés des répondants: directeur des opérations, responsable de formation, d'évaluation, etc.

	France	Suisse	Espagne	TOTAL
ONG	3	3	3	9
Institutions publiques régionales	1	0	1	2
Institutions publiques nationales	0	0	1	1
TOTAL	4	3	5	12



Thème 1: vos formations précédentes

- Presque toutes les ONG (7 sur 8 interrogées) ont déjà organisé une formation sur la qualité → Il existe un réel intérêt des ONG pour les formations sur la gestion de la qualité
- Aucune institution publique interrogée n'a suivi de formation sur la qualité → Un travail de formation est à faire sur les institutions publiques
- Toutes les structures interrogées souhaitent maintenir ou accroître les formations sur ce sujet.



Thème 1: vos formations précédentes (suite 1)

- Pour les 3 grosses ONG (MDM, CRF, UNICEF), les formateurs existent en interne
 - Un besoin de formateur externe en particulier pour les structures de taille moyenne
- Ces formations étaient destinées aux responsables de programmes au siège et sur le terrain.
 - Les « décideurs » des ONG ne sont que rarement concernés par les formations à la qualité
- Les sujets abordés sont autour de la gestion de projet



Thème 2 : Définition des besoins en fonction des différents publics

- En général, les structures identifient 3 types de public différents parmi:
 - Gestionnaires de projet au siège
 - Organe de gouvernance (élus, direction, chef de service)
 - Gestionnaires de projet sur le terrain
 - Fonctions supports dans l'organisation
 - Partenaires locaux

Différents thèmes de formation Qualité

	Organe de gouvernance	Projet terrain	Projet siège	Activités supports	Partenaires locaux
Système de monitoring	43%	67%	58%	100%	50%
Réalisation d'évaluation de projets	71%	67%	92%	50%	50%
Démarche d'assurance qualité	71%	67%	92%	50%	100%
Utilisation des standards et normes	43%	50%	67%	50%	50%
Connaissance générale sur le panorama des initiatives qualité dans l'action humanitaire	43%	17%	17%	100%	100%
Les critères de qualité d'un projet humanitaire	71%	100%	83%	50%	100%
Définition et utilisation d'indicateurs	57%	83%	83%	0%	0%
Certification (ISO, autres modèles)	29%	17%	8%	0%	0%
Montage du cadre logique	29%	67%	58%	50%	0%
Gestion du cycle de projet	57%	50%	33%	100%	50%

Différents supports de formation

	Projet siège	Organe de gouvernance	Projet terrain	Activités supports	Partenaires locaux
consultation de cours par internet (non interactif)	83%			50%	
consultation de cours sur CD-Rom (non interactif)		43%		50%	
e-learning par interne	50%	43%	67%	100%	
e-learning sur CD-Rom	42%		50%	100%	50%
formation en face à face direct à votre siège	92%	86%	67%	100%	
formation en face à face direct sur le terrain	58%	57%	67%		100%



Public : organes de gouvernance (7 réponses)

- Thèmes principaux (>70%):
 - Démarche d'assurance qualité
 - Les critères de qualité d'un projet humanitaire
 - Réalisation d'évaluation de projets
- Thèmes secondaires (40-60%):
 - Définition et utilisation d'indicateurs
 - Gestion du cycle de projet
 - Système de monitoring
 - Utilisation des standards et normes
 - **Connaissance générale sur le panorama des initiatives qualité**
- Support de formation :
 - Formation en face à face au siège



Public : projet siège (12 réponses)

- Thèmes principaux (>65%)
 - Démarche d'assurance qualité
 - Réalisation d'évaluation de projets
 - Les critères de qualité d'un projet humanitaire
 - Définition et utilisation d'indicateurs
 - Utilisation des standards et normes
- Thèmes secondaires (50%):
 - Montage du cadre logique
 - Système de monitoring
- Support de formation :
 - Formation en face à face au siège
 - Consultation de cours par Internet (non interactif)



Public : projet terrain (6 réponses)

- Thèmes principaux :
 - Démarche d'assurance qualité
 - Réalisation d'évaluation de projets
 - Les critères de qualité d'un projet humanitaire
 - Montage du cadre logique
 - Système de monitoring
 - Définition et utilisation d'indicateurs

- Thèmes secondaires :
 - Utilisation des standards et normes
 - Gestion du cycle de projet

- Support de formation :
 - E-learning par internet
 - Formation en face à face au siège
 - Formation en face à face sur le terrain



Public : activités support (2 réponses)

- Thèmes principaux :
 - Connaissance générale sur le panorama des initiatives qualité
 - Gestion du cycle de projet
 - Système de monitoring

- Thèmes secondaires :
 - Démarche d'assurance qualité
 - Les critères de qualité d'un projet humanitaire
 - Réalisation d'évaluation de projets
 - Utilisation des standards et normes
 - Montage du cadre logique

- Support de formation :
 - E-learning par internet
 - E-learning par CD-ROM
 - Formation en face à face au siège



Public : partenaires locaux (2 réponses)

- Thèmes principaux :
 - Connaissance générale sur le panorama des initiatives qualité
 - Démarche d'assurance qualité
 - Les critères de qualité d'un projet humanitaire
- Thèmes secondaires :
 - Gestion du cycle de projet
 - Utilisation des standards et normes
 - Réalisation d'évaluation de projets
 - Système de monitoring
- Support de formation :
 - Formation en face à face sur le terrain



Thème 2 : Définition des besoins en fonction des différents publics

- Pour les organes de gouvernance, seule la solution du face à face au siège semble possible.



Thème 3 : contraintes liées à l'organisation de formation

- 2 contraintes majeures identifiées par + de 60% des interrogés:
 - Manque de temps
 - Manque de formation sur le terrain
 - Dans une moindre mesure:
 - Coût
 - Manque de formateurs qualifiés en interne
 - Aucune organisation n'a exprimé un manque d'intérêt pour les formations à la gestion de la qualité
- Besoin d'une offre souple avec des formations courtes
 - Proposer des formations décentralisées (ex probant de Dakar)
 - Continuer à chercher des subventions pour assurer des coûts faibles (i.e. faire les formations au max. dans le cadre de projet subventionné)



Thème 3 : contraintes liées à l'organisation de formation (suite)

- Pas de préférence nette entre des formations sur mesure et des formations ouvertes
 - Maintenir une offre diversifiée avec à la fois des formations proposées par nous et des formations sur mesure
- A l'exception d'une ONG française, toutes les structures seraient intéressées par une formation de formateur liée à la qualité
 - Il y a une réelle nécessité à proposer une offre allant jusqu'à la formation de formateurs



Thème 3 : contraintes liées à l'organisation de formation (suite)

- o Les motivations principales des acteurs sont:
 - o Diffusion en interne des connaissances sur la qualité
 - o Obligation liée à l'évolution du secteur et à ses nouvelles règles