Foire aux questions (FAQ) de RedRose :

1. **Qu'est-ce que RedRose ?**

RedRose est une plateforme de gestion des données qui s'intègre à des outils de collecte de données tels que ODK/Kobo pour gérer les données (par exemple, les coordonnées des bénéficiaires, le suivi des prix du marché, les enquêtes post-distribution) et à des mécanismes de paiement (par exemple, l'argent mobile, les transferts de fonds, les coupons électroniques) pour distribuer l'aide en espèces et permettre le rapprochement automatisé de manière sécurisée et vérifiable. La plateforme offre des capacités de suivi et de reporting et est également applicable à d'autres types d'assistance tels que l'aide en nature et les services.

1. **Quels sont les avantages de RedRose ?**

La plateforme de gestion des données RedRose traite les données en toute sécurité, facilite la mise à l'échelle des opérations, augmente la rapidité des opérations et assure une programmation de qualité afin qu'un plus grand nombre de communautés touchées soient aidées plus rapidement. Elle soutient la prise de décision grâce à des capacités d'analyse et de reporting et améliore la redevabilité et la responsabilité envers les communautés et les donateurs. Le système accroît l'efficacité et élimine la dépendance vis-à-vis des processus manuels à forte intensité de main-d'œuvre, sujets aux erreurs et basés sur papier.

1. **Comment puis-je utiliser RedRose dans ma Société nationale ?**

RedRose peut être utilisé par les SN dans le cadre de leur préparation aux transferts monétaires pour développer les compétences de gestion des données et se préparer aux situations d'urgence. Les données sur les bénéficiaires des zones à risque peuvent être établies et mises à jour (y compris les vulnérabilités préexistantes et les profils des bénéficiaires). Des plans de distribution peuvent être préparés sur la base de différents scénarios, et les fournisseurs de services financiers intégrés pour permettre un décaissement rapide des fonds.

Lors d'une situation d'urgence, RedRose peut être utilisé par les SN pour gérer les données en vue de la riposte et de la reprise. Le système peut également être utilisé pour des programmes bilatéraux avec d'autres partenaires que la FICR. En plus d'être un outil de gestion de programme, RedRose peut servir à renforcer la responsabilité et la transparence grâce à des fonctions d'audit et de reporting.

1. **Quelle est la différence entre ODK et RedRose ?**

ODK est un outil de collecte de données et RedRose est une plateforme de gestion des données qui s'intègre à différents outils de collecte de données, notamment ODK et Kobo. Les outils de collecte de données servent à recueillir des données par le biais d'enquêtes, par exemple. Mais une fois collectées, les données sont généralement extraites dans Excel et gérées de manière manuelle. Avec RedRose, une fois que les données sont disponibles, quel que soit l'outil utilisé pour les collecter, elles sont traitées pour permettre une programmation de qualité (par exemple, créer des plans de distribution, définir et attribuer des droits, les intégrer aux fournisseurs de services financiers, procéder au rapprochement des transactions, etc.)

1. **Comment l'utilisation de RedRose favorise-t-elle le renforcement des capacités alors qu'il semble que nous externalisions le travail à des tiers ?**

RedRose est un logiciel en tant que service doté qui bénéficie de l'appui et de la maintenance d'un personnel spécialisé. L'outil et le personnel chargé du support de RedRose ne feront pas le travail de la Société nationale. Ils assurent simplement une fonction de service de soutien pour s'assurer que l'outil fonctionne d'après les besoins de la Société nationale. Par conséquent, aucun travail lié à la programmation n'est sous-traité à un tiers.

1. **Quelle est la condition minimale requise pour utiliser RedRose en termes d'informatique ?**

Pour utiliser RedRose de manière générale, il est important d'avoir un accès à Internet pour utiliser le portail web et aux appareils mobiles Android pour installer l'application et les formulaires d'enquête. Il est possible de collecter les données et de distribuer les espèces sur le terrain à l'aide d'appareils mobiles sans connexion à Internet. Les données peuvent être téléchargées et gérées dès qu'il y a un accès à l'internet.

1. **Comment le système RedRose assure-t-il la protection des données ?**

De multiples couches de protection des données sont mises en place lors de l'utilisation de RedRose. Concernant la technologie elle-même, il existe des niveaux de cryptage, aussi bien lorsque les données sont au repos que lorsqu'elles sont transmises des appareils mobiles à la plateforme. Le système assure un cryptage de bout en bout. Plusieurs niveaux de droits d'accès sont intégrés au système. D'un point de vue contractuel, la FICR a rédigé des clauses spécifiques de protection des données avec la société RedRose. RedRose est conforme au RGPD, le nouveau Règlement européen sur la protection des données. Il convient toutefois de noter que la protection des données relève de la responsabilité conjointe des utilisateurs du programme et du fournisseur de la technologie. Les utilisateurs autorisés doivent utiliser, partager et accéder aux données de manière responsable. Consultez la [Politique de protection des données](https://fednet.ifrc.org/en/ourifrc/about-the-federation/ppp/ifrc-policy-on-the-protection-of-personal-data/) et la [Politique de sécurité de l'information](https://fednet.ifrc.org/informationsecurity) de la FIRC.

1. **RedRose a fait l'objet d'une publicité négative. Comment la FICR et les Sociétés nationales s'assurent-elles que les risques sont atténués ?**

La protection des données et la réputation de la FICR sont prises au sérieux par l'organisation. Lorsque ces nouvelles sont apparues en 2017, une enquête a immédiatement été menée auprès du fournisseur. Aucune violation de la sécurité des systèmes et des données de la FIRC n'a été constatée. L'incident était dû au fait qu'un concurrent avait exploité les identifiants mal sécurisés d'un autre client de RedRose et avait donc pu s'introduire dans le système, et non pas parce que la sécurité de RedRose était vulnérable ou que la plateforme RedRose elle-même était compromise. Ce problème a fait l'objet d'un examen et a été résolu en effectuant un audit technique de la solution. Ce problème a mis en évidence le fait que la technologie de sécurité mise en place n'était pas suffisante. Et que la responsabilité et la vigilance de ses utilisateurs finaux sont tout aussi importantes. Il était important de rappeler au personnel de la FICR la [Politique de sécurité de l'information](https://fednet.ifrc.org/informationsecurity) et notre responsabilité partagée de veiller à la sécurité de nos données.

Avant d'entrer dans une relation contractuelle avec la société RedRose, la FICR a mené une série de vérifications préalables raisonnables sur la solution technique et la gouvernance de la société, en travaillant en étroite collaboration avec nos services juridique et d'audit afin de s'assurer d'identifier et d'atténuer les éventuels risques.

Au cours de la procédure d'appel d'offres, l'entreprise a également satisfait aux exigences des évaluations, notamment en ce qui concerne les aspects juridiques, la protection des données, la sécurité et la vérification financière préalable. Le service informatique de la FICR a procédé à une évaluation technique de la solution RedRose pour assurer la sécurité de bout en bout. Il a fallu assurer ce niveau de vérification préalable avec de multiples audits externes avant que la Fédération puisse obtenir un bon niveau d'assurance et avant qu'elle puisse plaider auprès d'autres partenaires du Mouvement.

Les Sociétés nationales qui expriment leur inquiétude doivent être conscientes des mesures que la Fédération a prises et continuera de prendre pour minimiser les risques.

1. **RedRose n'étant pas un système open-source, comment se comporte-t-il avec les produits open-source ?**

Il y a des avantages et des inconvénients à choisir une solution commerciale ou à code source ouvert. Pour la FICR, trois critères de sélection étaient essentiels : l'adéquation fonctionnelle, la facilité d'utilisation et les aspects support et maintenance. RedRose est une solution commerciale. Au moment de l'évaluation en 2017, il n'y a pas encore d'alternatives open-source et les autres solutions commerciales n'étaient pas suffisantes pour répondre aux besoins de transferts monétaires de notre Mouvement. RedRose est également prêt à l'emploi avec une configuration minimale, puisqu'il est déjà utilisé par d'autres organisations et qu'il a démontré sa rapidité et sa capacité de mise à l'échelle. De plus, RedRose est accompagné de l'assistance et de la maintenance d'un personnel spécialisé, ce qui est l'une des difficultés courantes avec les solutions open-source. À noter également que, bien qu'il s'agisse d'une solution commerciale, RedRose s'intègre à des produits open-source comme ODK/Kobo pour la collecte de données, Kibana pour la visualisation des données et Pentaho pour la veille stratégique. RedRose assure le support et la maintenance de ces outils intégrés.

1. **Quelles mesures ont été prises avant que la FICR n'opte pour la gestion des données par RedRose ?**

La FICR a tenté d'élaborer sa propre solution de gestion des données en 2013 en utilisant une technologie open source. Mais le projet n'a pas abouti pour différentes raisons, notamment des personnalisations coûteuses et la nécessité de l'assistance et de la maintenance d'un personnel spécialisé. Les tentatives de partenariat avec d'autres acteurs humanitaires qui ont mis en place des systèmes de gestion des données n'ont pas non plus abouti.

En 2017, le Cash Peer Working Group (CPWG) (Groupe de travail sur les transferts monétaires) (les spécialistes techniques des transferts monétaires du Mouvement - dont les membres sont les suivants : la CR des États-Unis, la CR du Royaume-Uni, de la CR du Canada, la CR de l'Autriche, la CR de l'Allemagne, la CR du Kenya, la CR des Philippines, le CICR, la FICR, la CR de la Suisse, le CR de la Turquie, la CR des Pays-Bas, la CR du Danemark et la CR de l'Espagne) a identifié le besoin crucial de gérer les données. Et sur la base d'un certain nombre d'aspects clés de la fonctionnalité requise, une évaluation systématique des solutions prêtes à l'emploi a été entreprise, et RedRose est arrivé en tête pour ce qui est de sa capacité à répondre aux besoins de nos membres.

La Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge a ensuite lancé un appel d'offres dans le cadre duquel RedRose a été sélectionnée non seulement sur la base de son adéquation fonctionnelle, mais aussi après avoir évalué son adéquation technique, juridique et financière. De plus, une série de vérifications préalables ont été effectuées pour garantir la confiance dans la solution que la FICR recommandera à ses membres. L'Accord-cadre mondial entre la FICR et RedRose a été signé en 2018. Les composantes du Mouvement peuvent adhérer à cet accord pour bénéficier de tarifs réduits globaux et de conditions négociées.

En 2018, la FICR a piloté RedRose dans des contextes d'urgence au Vietnam, aux Philippines, au Kenya et au Pakistan.

1. **Quelles langues sont prises en charge par RedRose ?**

RedRose prend actuellement en charge les quatre langues officielles de la FICR : l'anglais, le français, l'espagnol et l'arabe. Il est possible de personnaliser le système pour qu'il prenne en charge d'autres langues. Le portugais vient d'être mis en œuvre pour soutenir l'opération d'urgence au Mozambique.

1. **Puis-je utiliser des données biométriques avec RedRose ?**

Oui, RedRose prend en charge l'utilisation de la biométrie.

1. **En utilisant RedRose, nous enferme-t-on dans un seul produit (ce qui rend difficile le passage à d'autres) ?**

Les données peuvent être facilement importées et exportées en dehors de RedRose. Les compétences en matière de gestion des données développées à l'aide de RedRose seront similaires pour des solutions comparables, comme cela est apparu lors de l'évaluation des différents outils de gestion des données par le CPWG. Il n'y a pas non plus de principe d'exclusivité applicable à l'utilisation de RedRose. La FICR et les Sociétés nationales sont prêtes à envisager une autre solution si une meilleure solution se présente.

1. **Comment se fait-il que la FICR ne crée pas sa propre solution de gestion des données ?**

La FICR a déjà tenté de créer sa propre solution de gestion des données en 2014, mais n'a pas réussi en raison des coûts élevés et du manque de capacités de support et de maintenance durables. La FICR a également mis en œuvre sa stratégie d'informatique dématérialisée, dans laquelle les logiciels en tant que services adaptés aux besoins de l'activité sont considérés comme un avantage, réduisant les investissements initiaux et accélérant l'utilisation productive. En 2018, l'outil RC2 Relief basé sur la technologie ODK X a été développé par le Bureau de la Région des Amériques de la FICR et publié fin 2019. Il est actuellement testé pour une utilisation dans les transferts monétaires.

1. **RedRose est-il uniquement destiné à la distribution d'espèces ? Cela semble être un investissement trop important, surtout si la couverture des transferts monétaires de notre SN est faible ?**

RedRose peut être utilisé pour tous les types d'assistance, que vous gériez des données pour les transferts monétaires, les aides en nature ou les services. Il peut également être utilisé pour le programme « Cash for Work » et d'autres programmes soumis à conditions. Le fait de disposer d'une plateforme unique capable de prendre en charge différents types d'aide et différentes modalités, y compris les coupons, permet de fournir une assistance globale et donc de maximiser les investissements. La valeur ajoutée de RedRose est sa capacité à s'intégrer aux fournisseurs de services financiers, ce qui fait qu'il est recommandé pour les transferts monétaires.

1. **Comment RedRose assure-t-il le suivi et la transparence ?**

RedRose dispose de fonctionnalités qui peuvent permettre le suivi et l'enregistrement de chaque transaction et activité. Des journaux d'audit peuvent être mis à disposition pour montrer les données qui ont été modifiées, qui les a modifiées et quand elles ont été modifiées. RedRose intègre les contrôles financiers et la séparation des tâches dans l'approbation des fonds à décaisser. Le système peut également automatiser certaines procédures telles que l'attribution des droits en fonction de la taille du foyer, ou le ciblage en fonction de critères de vulnérabilité prédéfinis.

1. **Le fait de disposer d'une solution de gestion des données signifie-t-il que notre Société nationale est prête aux transferts monétaires ?**

Disposer d'une solution de gestion des données est un élément important pour être prêt aux transferts monétaires. La préparation des données complète la préparation aux transferts monétaires, sans que cela ne signifie que la Société nationale est prête pour les transferts monétaires. Pour plus de renseignements, consultez les Lignes directrices en matière de préparation aux transferts monétaires.

1. **RedRose est-il conforme au RGPD ?**

Oui, RedRose est conforme au RGPD.

1. **Puis-je utiliser RedRose pour suivre les commentaires et les réclamations des bénéficiaires ?**

Oui, RedRose a cette capacité et apporte des avantages lorsqu'il est lié au profil du bénéficiaire.

1. **Que signifie l'adhésion de ma Société nationale à l'Accord-cadre mondial de la FICR avec RedRose ?**

L'Accord-cadre mondial de la FICR avec RedRose permet aux composantes du Mouvement d'adhérer à l'accord et de bénéficier des taux remise globaux et des termes et conditions négociées en signant un Accord complémentaire. Cela permet aux SN d'économiser du temps et des efforts pour mener à bien leur propre processus d'appel d'offres et négocier séparément avec le fournisseur.

Il existe également des remises globales, ce qui signifie que si nous, en tant que Mouvement, dépensons en fonction des seuils convenus, nous bénéficions tous de remises supplémentaires. Nous cherchons aussi constamment des moyens de négocier les prix, étant donné le volume d'utilisation de la plateforme par le Mouvement. Toute nouvelle remise sera répercutée sur tous les membres de l'accord.

Il n'y a pas non plus d'exclusivité dans l'utilisation de la plateforme, qui est payante. Si vous souhaitez avoir recours à d'autres solutions, il n'y a aucune restriction. Si votre SN ne l'utilise pas pour la distribution, aucun coût ne lui sera imputé. L'adhésion à l'Accord complémentaire est également gratuite. Après l'adhésion à l'accord, toutes les transactions financières se feront entre la SN et RedRose.

Pour plus de détails, veuillez contacter le point focal transferts monétaires de la FICR dans votre région ou l'équipe Transferts monétaires de Genève.

1. **Quel est le coût de l'utilisation de RedRose ?**

La tarification de RedRose est un modèle de paiement à l'utilisation, ce qui signifie que le système peut être mis en place mais que le paiement au fournisseur (RedRose) n'est effectué que lorsqu'une distribution est effectivement réalisée aux bénéficiaires. Le principal coût est celui des frais de service, qui sont différents selon qu'il s'agit d'espèces ou de produits en nature. Pour les espèces, il s'agit d'un % du total des fonds décaissés (le décaissement réel, pas ce qui était prévu). Pour les contributions en nature, il s'agit du volume des transactions sur la base d'un modèle de calcul des coûts par paliers (encore les décaissements réels et non les montants prévus). Les frais de service comprennent l'utilisation complète de la plateforme et de toutes les fonctions (y compris les mises à niveau des fonctionnalités), la configuration initiale (y compris les formulaires ODK et les tableaux de bord), l'hébergement, la sauvegarde, l'assistance à distance et la maintenance.

Les autres coûts encourus en fonction des besoins, comprennent : le matériel (par exemple, les téléphones mobiles, les lecteurs biométriques, les cartes à puce, l'imprimante de reçus), la formation et l'assistance sur place, et la personnalisation. Il n'y a pas de frais de licence ou de frais mensuels récurrents (sauf s'ils sont liés au décaissement). Pour obtenir les taux détaillés, veuillez contacter le point focal transferts monétaires de la FICR dans votre région, l'équipe Transferts monétaires de Genève ou le Service logistique de la FICR.

1. **Quels mécanismes durables sont disponibles pour le paiement des coûts de RedRose ?**

L'utilisation de la gestion des données de RedRose pourrait être incluse dans le budget du DREF ou d'un Appel d'urgence en tant que coût opérationnel. Un modèle pourrait être fourni pour aider à estimer les coûts.

S'agissant de l'utilisation de RedRose avec d'autres partenaires que la FICR ou pour des programmes non financés par la FICR, une stratégie de collecte de fonds auprès de donateurs tels que les Sociétés nationales participantes (SNP) sera nécessaire. Les CR du Kenya et du Liban ont réussi à obtenir l'adhésion de leurs partenaires/donateurs, ce qui leur permet de gérer des programmes bilatéraux en utilisant leurs propres instances RedRose. Au bout du compte, les donateurs veulent s'assurer que leurs projets sont mis en œuvre de la manière la plus efficace possible, dans une transparence et une responsabilité totales (avec un versement des fonds directement aux bénéficiaires). Le fait que cela soit rendu possible en utilisant RedRose et en donnant accès au tableau de bord aux donateurs, afin qu'ils puissent suivre la mise en œuvre du programme et ne pas se contenter d'attendre le rapport final/les dépenses finales, permet d'établir la confiance.

1. **RedRose est-il uniquement destiné à une utilisation ponctuelle ? Que se passe-t-il une fois les opérations d'urgence terminées ?**

Les avantages de la gestion des données se concrétisent lorsqu'elle fait partie des activités quotidiennes. Les capacités ne sont pas destinées à un usage unique, et il en va de même pour la gestion des données. Plus la gestion des données est utilisée pendant la préparation, meilleure sera la réponse.

Après une opération d'urgence où RedRose a été utilisé, les données seront mises à la disposition de l'équipe du programme, y compris les tableaux de bord et les rapports. Au bout d'un certain temps, s'il n'y a pas eu d'activité, RedRose demandera si l'équipe du programme souhaite archiver les données. Vérifiez les exigences de conservation des données de vos services d'audit et de finance.

1. **Comment savoir, en tant que Société nationale, que RedRose serait la meilleure solution de gestion des données pour nos opérations ? Cela dépend-il de l'échelle ?**

RedRose est une solution complète de gestion des données. Elle est adaptable aux différents besoins de la Société nationale et à l'échelle de l'opération.

Dans certains cas, lorsque le volume est faible et qu'il existe une forte capacité à gérer les données à l'aide d'Excel, où les principes d'intégrité et d'auditabilité des données sont fortement respectés, il n'est peut-être pas nécessaire de recourir à une solution entièrement intégrée comme RedRose. Toutefois, s'il existe de nombreux programmes à faible volume ou des décaissements plus fréquents, ou s'il y a une possibilité d'augmentation d'échelle, alors il serait préférable de commencer par une solution de gestion des données robuste.

En ce qui concerne les interventions à moyenne et grande échelle, notre pilotage a montré d'énormes avantages s'agissant d'assurer la qualité et l'efficacité de la programmation à l'aide de RedRose.

1. **Combien de temps faut-il pour mettre en place RedRose ?**

Cela dépend des exigences de l'opération. Si la plupart des besoins sont prêts à l'emploi, la mise en place peut prendre une à deux semaines. Les personnalisations telles que l'intégration aux fournisseurs de services financiers peuvent prendre quelques semaines. Il est donc recommandé de les réaliser dans le cadre de l'étape de préparation aux transferts monétaires.

1. **Comment puis-je obtenir de l'aide pour mettre en place RedRose pour ma Société nationale ?**

Contactez le point focal de transferts monétaires ou le service informatique de la FICR dans votre région pour obtenir de l'aide. Sinon, contactez l'équipe Transferts monétaires de Genève.

1. **Existe-t-il du matériel de formation RedRose que je pourrais utiliser ?**

Veuillez consulter la Boîte à outils RedRose de Cash Hub. D'autres ressources RedRose en ligne sont également disponibles sur <http://training.redrosecps.com/>.