# **Termes de Références pour la révision finale de la PTM**

# ***<Inscrire le nom de la SN et le programme/année de TM>***

Récapitulatif

|  |
| --- |
| **Objectif** : Permettre aux SN de réfléchir sur leur expérience, y compris les succès, les défis et les leçons tirées du programme de PTM et les changements dans la capacité de préparation organisationnelle de TM et une schématisation finale du niveau de préparation opérationnelle du mouvement TM atteint par les SN à la fin de la PTM. Le GTT des TM doit également être nécessaire pour soutenir le processus global.**Animateurs :** Point focal TM + PMER, soutenu par le délégué de préparation aux TM, FICR ou SN partenaires. Le GTT des TM doit également être nécessaire pour soutenir le processus global.**Exemple d’emploi du temps :** 2 jours, plus le temps de préparation avant l’atelier |

# Contexte

La vision pour le programme de PTM *<insérer nom de la SN>* est de *<insérer énoncé de vision> et <récapituler objectifs de PTM>.* Ceci est lié à l’ambition plus large de la FICR en termes de TM de fournir 50 % de l’aide humanitaire par le biais des TM d’ici 2025 et au contexte de la stratégie SN *<insérer les objectifs pertinents et comment la TM s’y intègre>.*

Le programme SN de PTM *<insérer le nom du projet>* s’est déroulé entre *<insérer le mois et l’année> et <insérer le mois et l’année>* et a été financé par*<insérer le nom du partenaire SN et/ou FICR>.* Le programme de PTM suit le modèle standard de renforcement des capacités de préparation TM dans les cinq domaines d’investissement de la direction de la PTM ; processus, systèmes, et outils ; ressources et capacités financières et humaines ; CEA, coordination et partenariats ; tester, apprendre et améliorer. Pour évaluer les progrès, la SN mesurera à la fois sa capacité de préparation organisationnelle TM dans les 5 domaines de PTM (par le biais de l’auto-évaluation de la capacité TM) et son niveau de préparation opérationnelle TM (par les cinq indicateurs de préparation opérationnelle TM du mouvement, qui déterminent le niveau global de PTM atteint par la SN.

# Objectif de l’évaluation

Le but de l’examen final est de permettre aux SN de réfléchir sur leur expérience, y compris les réussites, les difficultés et les enseignements tirés du programme de PTM. Il reflète également le niveau de préparation opérationnelle du mouvement TM que la SN a atteint à la fin de la PTM.

Les conclusions de l’examen final peuvent également être utiles pour attirer des financements, pour les communications et la défense, et pour partager l’apprentissage avec les SN pairs.

# Objectifs

Les objectifs spécifiques de l’examen sont les suivants :

* Mener une activité de réflexion et de participation en examinant le parcours global de la PTM, en réfléchissant aux objectifs, aux activités, aux émotions, aux pensées, et des obstacles à chaque étape.
* Examiner l’efficacité et la compréhension des rôles et des responsabilités dans TM via un mini scénario et identifier les lacunes restantes dans les connaissances/procédures.
* Identifier les changements survenus en termes de capacité de préparation organisationnelle de TM à la suite du programme de PTM à la phase finale/de révision finale.
* Pour examiner les indicateurs de préparation opérationnelle finale de l’évaluation des mouvements en fin de ligne, à l’aide des dernières données de comptage des espèces ou par l’intermédiaire du point focal TM, donner un niveau final de la PTM de la SN atteint.
* Discuter de l’effet de la PTM sur les réponses futures de la SN.

**Méthodologie, portée et approche**

L’examen couvrira toute la gamme des activités de la PTM que la SN a entreprises au cours des 3 à 4 dernières années. Il aborde la question fondamentale suivante :

***Comment les sociétés nationales évaluent-elles leur parcours vers la préparation aux TM ( PTM) ?***

Nous répondrons à cette question au moyen d’une série de sous-questions :

1. Dans quelle mesure les attentes de la SN ont-elles été satisfaites ?
2. Comment les objectifs et les attentes ont-ils évolué au cours de la réalisation de la PTM ? Et comment les SN et leurs partenaires se sont-ils adaptés à ces changements ?
3. Quelles preuves existe-t-il de changement de la capacité de préparation aux TM, y compris l’élaboration de politiques et de procédures, d’outils, de comportements, de compétences et de connaissances ?
4. Quels ont été les moments critiques ou les tournants ? Et qu’en ont appris la SN et ses partenaires ?
5. Quels ont été les facteurs clés de validation et de blocage ? Et qu’ont fait les SN et les partenaires pour y remédier ou s’appuyer sur ces mesures ?
6. Dans quelle mesure les SN ont-elles été satisfaites du soutien externe reçu dans le cadre de leur programme de PTM ? Quel a été le domaine de soutien le plus et le moins utile ?
7. Quels sont les points d’apprentissage clés pour les SN et qu’aurait-elle fait différemment si tout était à refaire ?
8. Dans quelle mesure les SN perçoivent-elles les gains comme durables ?

L’examen s’appuiera sur plusieurs concepts méthodologiques, notamment :

* Analyse de l’expérience utilisateur
* Cartographie du parcours client
* Évaluation participative
* Récolte des résultats

### Schématisation de l’expérience utilisateur et du parcours client

L’expérience utilisateur explore ce qu’une personne ressent à propos d’un produit ou d’un procédé, c’est-à-dire les aspects expérimentaux, efficaces, significatifs et précieux de l’utilisation d’un produit ou d’une procédure.[[1]](#footnote-1) La schématisation du parcours client[[2]](#footnote-2) est une méthodologie connexe couramment utilisée dans le développement de produits/processus. Elle a rarement été appliquée aux secteurs humanitaire et du développement, mais offre un moyen novateur pour les bénéficiaires de l’aide au renforcement des capacités de réfléchir sur leurs expériences au fil du temps. L’expérience utilisateur et la schématisation du parcours client analysent la façon dont un individu interagit avec un produit ou une procédure au fil du temps.

Cet examen s’appuiera sur la schématisation de l’expérience utilisateur et du parcours client pour permettre aux SN de réfléchir eux-mêmes sur leur expérience des activités de PTM, grâce à des processus facilités qui leur permettront d’identifier et d’évaluer les problèmes tels que :

* les principales activités qui ont eu lieu
* les objectifs aux différentes étapes du processus et la façon dont ils ont évolué
* émotions (pensées, peurs et moral) et comportements à différents niveaux et étapes du processus
* changements dans les structures organisationnelles aux différentes étapes du processus
* changements dans les capacités / compétences à différentes étapes du processus
* satisfaction à l’égard du soutien externe fourni par les partenaires (par exemple par les délégués)
* moments critiques au cours processus (par exemple, les tournants)
* points de friction / difficultés
* le temps nécessaire à chaque étape

Comme les SN ne sont pas des acteurs unitaires, mais plutôt la somme d’une combinaison d’équipes et d’individus, l’examen cherchera à délimiter les différentes façons dont le processus de gestion du changement de PTM s’est répercuté sur les différentes parties de l’organisme. À ce titre, différentes perspectives au sein de la SN seront obtenues, y compris de la part des volontaires, du personnel du projet, de la haute direction, des RH, finances, etc.

### Méthodologie participative et récolte des résultats

L’examen adoptera une méthodologie participative, afin de s’assurer que les voix à travers les SN sont au cœur de l’examen.

Les principales composantes de ce projet seront un atelier de révision (environ 2 jours) avec le personnel et les volontaires de la SN. Cela se concentrera sur l’examen du parcours de préparation aux TM de la SN et des changements qui ont eu lieu dans le cadre de la PTM. Le modèle participatif de la première journée empruntera à la récolte des résultats[[3]](#footnote-3), en permettant aux participants d’identifier les changements les plus significatifs qui se sont produits aux différentes étapes du processus et d’identifier ensuite le rôle du programme de PTM dans l’instigation ou le soutien de ces changements. En adoptant une méthodologie axée sur les utilisateurs, par exemple, les participants identifient eux-mêmes les questions clés sur lesquelles se concentrer, l’examen cherche à créer un environnement sans jugement, où les SN se sentent libres de réfléchir aux réussites, aux défis et à l’apprentissage dans leurs propres termes.

Le deuxième jour, l’atelier comprendra également une évaluation actualisée de la capacité en TM de la SN. L’auto-évaluation de la capacité a été réalisée par la SN au début du programme de PTM, et la répétition à la fin du programme sera donc une mesure clé des progrès effectués en matière de capacité en TM.

Le principal résultat de cet atelier d’examen sera l’identification des réussites, des défis et des apprentissages clés qui se sont produits au cours du programme de PTM, et d’en développer une représentation visuelle grâce à la création d’une « représentation schématique du parcours utilisateur», qui illustrera le calendrier des activités, les points positifs et négatifs du parcours, les changements clés, les progrès vers les objectifs et les niveaux de satisfaction à travers les différentes étapes. Il fournira également une schématisation des niveaux finaux de TM, y compris l’outil final d’auto-évaluation mis à jour et les indicateurs opérationnels de TM.

# Utilisateurs de l’évaluation

Cet examen est conçu pour répondre aux besoins d’un éventail d’acteurs :

* Les SN qui ont entrepris, ou pourraient entreprendre à l’avenir, des programmes de PTM
* Les acteurs du mouvement (FICR, CICR, partenaire SN), qui ont apporté un soutien technique et financier à la PTM
* Donateurs qui pourraient être intéressés par le financement des TM
* Secteur élargi, en particulier d’autres organisations travaillant sur la préparation aux liquidités.

# Équipe d’évaluation

L’examen sera effectué par le point focal TM de la SN et le PMER. Le cas échéant, le délégué à la préparation TM et/ou les conseillers MEAL ou PMER partenaires SN ou FICR peuvent apporter leur soutien et assumer les rôles appropriés si nécessaire, soit en tant que co-responsables de l’examen dans le pays, soit par le biais d’un soutien à distance. Le GTT TM est également tenu de soutenir l’ensemble du processus et peut assumer divers rôles au besoin pendant l’atelier.

# Résultats attendus

Un rapport doit être rempli pour l’examen, détaillant les cartes du parcours utilisateur, les résultats, l’apprentissage, la préparation organisationnelle finale de l’évaluation et les niveaux de préparation opérationnelle, ainsi que les recommandations. Le projet de rapport devrait également être transmis à la SN partenaire ou à la FICR pour évaluation et soutien dans la compilation de la version finale.

# Calendrier

L’examen aura lieu à *<inscrire mois/année>*.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Activité** | **Qui** | **Date** |
| Préparation du matériel d’atelier  | Équipe d’examen de la SN  |  |
| Atelier (2 jours)  | Équipe d’examen de la SN |   |
| Analyse des résultats et rédaction des rapports finaux  | Équipe d’examen de la SN |  |
| Rétroaction sur les résultats par le partenaire SN | Équipe d’examen de la SN et SN partenaire/FICR |  |
| Finalisation des rapports | Équipe d’examen de la SN et SN partenaire/FICR |  |

**Exemple d’agenda de programme**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jour 1** |   |
| 09:30 - 10:00 | **Accueil ; introduction à l’atelier** |
| 10:00 - 16:00 | **Parcours de PTM** (avec pauses café et déjeuner) |
| 16:00 - 17:00 | **Debriefing des animateurs** |
|  |  |
| **Jour 2** |   |
| 09:00 - 12:00 | **Mini scénario (rôles et responsabilités TM)** (avec pause-café) |
| 12:00 – 13:00 | Déjeuner |
| 13:00 – 15:00 | **Mise à jour de l’évaluation de l’autocapacité TM et de la capacité de préparation organisationnelle de TM de la SN (fin)** |
| 15:00 – 15:30 | Pause-café |
| 15:30 – 15:45 | **Réflexion sur les niveaux de préparation opérationnelle des TM du Final mouvement (en fin de parcours)** |
| 15:45– 16:45 | **Impact de la PTM sur les interventions futures de la SN** |
| 16:45 – 17:30 | **Debriefing des animateurs** |
|  |  |

1. https://www.researchgate.net/publication/221248254\_User\_experience\_evaluation\_methods\_Current\_state\_and\_development\_needs [↑](#footnote-ref-1)
2. Salesforce définit la schématisation du service client comme « une représentation visuelle de chaque expérience que vos clients ont avec vous. Il aide à raconter l’histoire de l’expérience d’un client avec votre marque, de l’engagement original et, espérons-le, d’une relation à long terme. » [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.betterevaluation.org/en/plan/approach/outcome\_harvesting [↑](#footnote-ref-3)