

Mesure de l'efficacité pour les NPO
Guide Zewo pour les prestations de service et projets nationaux



A quoi sert la mesure de l'efficacité?

Afin qu'une organisation à but non lucratif puisse engager ses ressources de manière rentable et efficace, il ne lui suffit pas de savoir quels effets produiront ses programmes ou ses activités auprès des groupes cibles. Elle devrait également se poser régulièrement les questions suivantes:

Faisons-nous ce qu'il faut?

Améliorons-nous la situation des groupes cibles?
Contribuons-nous à réaliser les objectifs supérieurs?
Fixons-nous les bonnes priorités?

Le faisons-nous comme il faut?

Atteignons-nous nos objectifs?
Qu'avons-nous fait correctement/pas correctement?
Les attentes des groupes cibles sont-elles satisfaites?

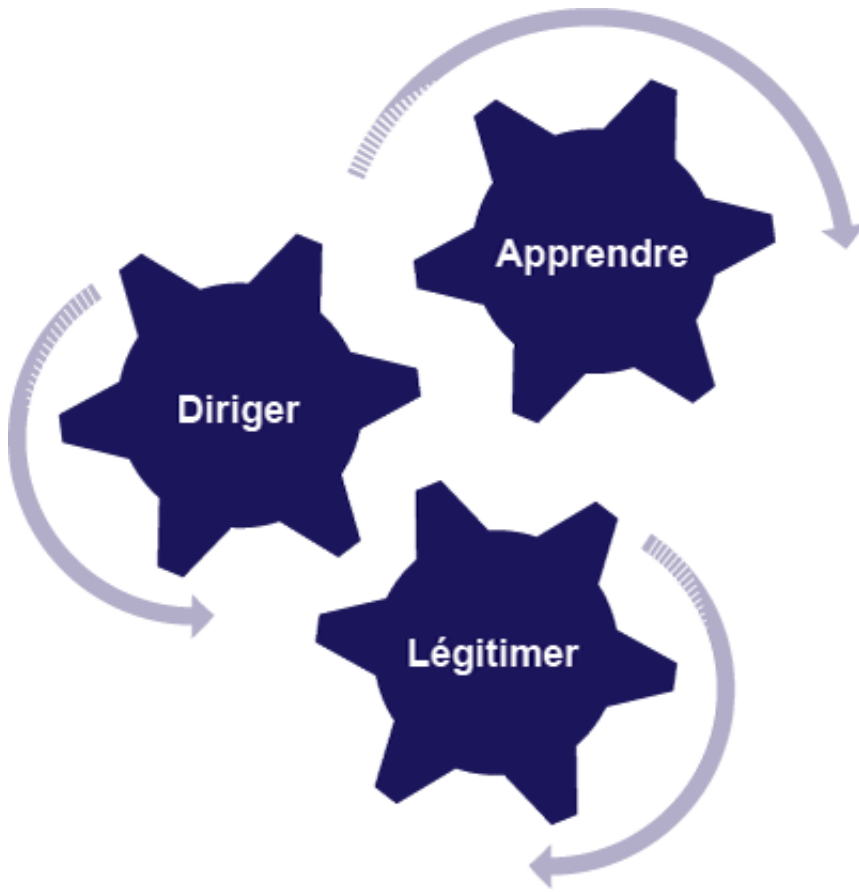
Comment pouvons-nous nous améliorer?

Que devons-nous changer à l'avenir?
Comment pouvons-nous générer davantage avec le même input?
Comment pouvons-nous atteindre le même effet avec moins d'input?

IMPORTANT

Une mesure systématique de l'efficacité aide à trouver la réponse à ces questions. Elle constitue une bonne base pour Apprendre des expériences faites, Diriger une organisation en fonction de l'efficacité et Légitimer ses activités.

Idéalement, il convient de déterminer d'emblée quels objectifs poursuit la mesure de l'efficacité et à quoi serviront les constats produits par une mesure de l'efficacité. Qu'il s'agisse de devoir prouver, améliorer ou tirer un enseignement, les exigences d'une mesure de l'efficacité varient de cas en cas. En fonction des acteurs en présence, les intérêts à prendre en considération varient. Les politiques, les autorités, les organes de direction de l'organisation à but non lucratif en question et les donatrices et donateurs nourrissent tous des exigences différentes face aux résultats de la mesure de l'efficacité. Suivant un modèle idéal, nous distinguons dans la suite du présent guide entre trois aspects: „Apprendre“, „Diriger“ et „Légitimer“. Dans la pratique, ces trois aspects ne sont toutefois pas aussi nettement délimités les uns des autres.



IMPORTANT

Pour qu'un système de mesure de l'efficacité puisse être appliqué à bon escient, tous les participants au processus doivent connaître d'emblée la finalité et l'utilité de la démarche. Une planification transparente, s'appuyant sur d'amples consultations et sur l'implication des partenaires et de toutes les sphères concernées, contribue à réduire les résistances et encourage l'adhésion à la mesure de l'efficacité.



Stiftung Zewo
Schweizerische Zertifizierungsstelle für gemeinnützige,
Spenden sammelnde Organisationen

Stiftung Zewo
Lägerstrasse 27
8037 Zürich
Telefon +41 (0)44 366 99 55

Mesure de l'efficacité pour les NPO
Guide Zewo pour les prestations de service et projets nationaux



Apprendre

Pour qui?

L'organisation à but non lucratif elle-même, ainsi que les personnes directement impliquées tirent parti des résultats de la mesure de l'efficacité. A chaque échelon, les collaboratrices et les collaborateurs doivent pouvoir reconnaître ce que leurs prestations ont produit comme effet auprès du groupe cible et dans quelle mesure les objectifs visés ont été atteints.

Pourquoi?

L'organisation à but non lucratif recherche des possibilités d'optimisation de son activité et souhaite donc savoir si elle agit correctement. En intégrant les constats de la mesure de l'efficacité dans ses processus de travail, elle améliore sa performance. Pour une institution, la mesure de l'efficacité constitue la base de l'apprentissage et favorise les approches axées sur les résultats au sein de l'organisation, à chaque échelon.

Comment?

Le regard porte ici sur la profondeur. La plupart du temps, l'analyse porte sur un élément spécifique de la chaîne graduelle d'effets. L'important, au fond, c'est que la volonté de changement soit présente. Et les constats doivent être compris et acceptés. Or, la disponibilité au changement augmente en effet lorsque les participants sont confrontés étape après étape aux résultats. Les «learning events» planifiés stimulent l'apprentissage. Le savoir ainsi acquis est alors traduit sous forme pratique et plus largement diffusé.

Par qui?

La mesure de l'efficacité peut être réalisée par les participants eux-mêmes. A cette fin, de bonnes connaissances des mesures spécifiques et des canaux d'information directs sont nécessaires.



Stiftung Zewo
Schweizerische Zertifizierungsstelle für gemeinnützige,
Spenden sammelnde Organisationen

Stiftung Zewo
Lägerstrasse 27
8037 Zürich
Telefon +41 (0)44 366 99 55

Mesure de l'efficacité pour les NPO
Guide Zewo pour les prestations de service et projets nationaux



Diriger

Pour qui?

La mesure de l'efficacité apporte aux dirigeants d'une organisation à but non lucratif une base décisionnelle supplémentaire.

Pourquoi?

L'organisation souhaite savoir si elle agit correctement. Les constats tirés de la mesure de l'efficacité l'aide donc à comprendre les raisons qui font la réussite ou l'échec de son action. Elle peut ainsi, le cas échéant, prendre les mesures nécessaires pour garantir que les moyens à disposition sont engagés de manière durable.

Comment?

Il est important que les résultats déterminants pour les décideurs soient disponibles en temps voulu. Le calendrier d'une mesure de l'efficacité doit donc être adapté aux processus décisionnels prévus. Sa présentation, enfin, doit être simple, compréhensible et standardisée.

Par qui?

La mesure de l'efficacité peut contenir des éléments réalisés aussi bien en interne que par des personnes externes.



Stiftung Zewo
Schweizerische Zertifizierungsstelle für gemeinnützige,
Spenden sammelnde Organisationen

Stiftung Zewo
Lägerstrasse 27
8037 Zürich
Telefon +41 (0)44 366 99 55

Mesure de l'efficacité pour les NPO
Guide Zewo pour les prestations de service et projets nationaux



Légitimer

Pour qui?

Une organisation à but non lucratif doit rendre compte de ses résultats au public, aux bailleurs de fonds, aux commanditaires et à d'autres groupes d'intérêt. Par ailleurs, les organisations à but non lucratif légitiment de plus en plus souvent leurs activités également envers les groupes cibles et autres sphères concernées.

Pourquoi?

Une organisation à but non lucratif souhaite démontrer ce qu'elle a changé grâce à sa prestation, auprès du groupe cible concerné, et quelle contribution elle a apporté à la solution du problème. Elle souhaite savoir si la délivrance de sa prestation ou la réalisation de son projet était fondée et s'il est nécessaire de poursuivre l'activité en question. Grâce aux constats issus de la mesure de l'efficacité, l'organisation à but non lucratif concernée peut obtenir une plus grande légitimité au bénéfice de son action.

Comment?

Ici, le regard porte sur l'étendue, c'est-à-dire plutôt sur l'ensemble de la chaîne d'effets que sur chacun de ses éléments. L'important pour l'évaluation, c'est la rigueur méthodique, la bonne formulation et la présentation formelle. L'évaluation doit être perçue comme crédible, techniquement au point et indépendante de toute influence.

Par qui?

Les exigences en matière de mesure de l'efficacité peuvent être mieux respectées si celle-ci est conduite par des experts indépendants, plutôt que par les participants eux-mêmes.