



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



## Objectifs supérieurs

La planification de prestations de service et de projets doit être conforme aux objectifs supérieurs internes et externes à l'organisation à but non lucratif. L'objectif supérieur premier n'est autre que le but que l'organisation à but non lucratif s'est fixée dans ses statuts ou dans son acte de fondation. C'est à partir de cet objectif supérieur que les organes dirigeants déterminent l'orientation à moyen terme et les priorités stratégiques à moyen terme (stratégie, mandat, etc.), en tenant compte des développements dans la société. Conformément à ces jalons, que l'organisation à but non lucratif s'est imposée, des objectifs opérationnels propres en sont déduits, dans le cadre de mandats de prestation. A partir de quoi, des prestations de service et projets concrets sont définis, qui doivent constamment être revus et comparés aux priorités stratégiques, au mandat et au but de l'organisation, ainsi qu'au mandat et aux objectifs posés par les mandataires ou bailleurs de fonds. Une planification des prestations de service et projets axée sur l'efficacité suppose donc aussi une harmonisation des activités et initiatives avec d'autres acteurs et avec l'ensemble des activités entreprises.

**But de l'organisation**  
(statuts, acte de fondation, etc.)

**Modèle, stratégie, etc.**

**Objectifs opérationnels**  
dans le cadre  
des mandats de prestation

**Objectifs opérationnels**  
propres

**Projet /**  
prestation  
de service

**Projet /**  
prestation  
de service

**Projet /**  
prestation  
de service

**Projet /**  
prestation  
de service

Le guide Zewo sur la mesure de l'efficacité porte sur l'échelon des prestations de service et projets. Il montre comment l'effet de chaque prestation et projet peut être mesuré auprès des groupes cibles et comment évaluer leur contribution aux objectifs supérieurs.

### But

Le but d'une organisation à but non lucratif est habituellement fixé dans ses statuts ou dans son acte de fondation. Il stipule quelles sont les tâches que s'est fixée une organisation. L'action d'une organisation vise à concrétiser le but en question ou à apporter une contribution à ce dernier.

## **Orientation stratégique: mandat, stratégie, etc.**

L'environnement d'une organisation à but non lucratif évolue avec le temps. C'est pourquoi, des priorités stratégiques à moyen terme sont constamment redéfinies, qui évoluent avec le contexte ou la donne sociale. Il convient notamment de prendre les mesures appropriées en fonction des normes et réglementations en vigueur.

## **Objectifs opérationnels dans le cadre des mandats de prestation**

Les organisations à but non lucratif peuvent se voir déléguer des objectifs opérationnels d'autres organisations ou d'institutions étatiques, dans le cadre de mandats de prestation. La prestation de service à assurer ou la réalisation de projets découlant de ces mandats doivent être conformes aux buts et priorités stratégiques à moyen terme de l'organisation.

## **Objectifs opérationnels propres**

Les objectifs opérationnels définis par l'organisation à but non lucratif découlent du but et de l'orientation stratégique à moyen terme propres à cette même organisation. Ils exercent une influence sociétale ou environnementale, sous l'angle de certaines évolutions, que l'organisation entend infléchir vers une direction souhaitée ou de la manière visée.

## **Prestations de service et projets**

Les prestations de service et projets concrets délivrés ou réalisés par une organisation à but non lucratif visent à apporter une contribution envers un objectif supérieur. Les activités propres à l'organisation sont ensuite mises en conformité avec les objectifs supérieurs à court (p. ex. objectifs annuels), moyen (objectifs stratégiques) et long termes (but de l'organisation).