

**Point à l'ordre du jour : 6.4 Mécanisme de responsabilité du Secrétariat**

**Résumé**

Le mécanisme de responsabilité du Secrétariat (MRS) offre l'occasion aux AM et PC de fournir des retours d'information quant à la mesure et la manière dans lesquelles le Secrétariat respecte son mandat de soutien aux AM dans la mise en œuvre de notre stratégie 2028 *Mobilisons-nous*. Lors de la première phase du MRS, les AM/PC ont fourni un retour d'information précieux sur les points forts du dispositif ainsi que des recommandations sur la manière dont le Secrétariat pourrait améliorer son engagement. Ces recommandations ont été prises en compte par l'équipe de direction qui les utilisera pour mettre au point sa réponse et élaborer un plan d'action qui seront ensuite communiqués aux AM et au Secrétariat.

**Action requise**

- Le Conseil d'administration est invité à **prendre note** du processus, des conclusions et des prochaines étapes visant à finaliser et diffuser le mécanisme de responsabilité du Secrétariat.

**Contexte**

Le mécanisme de responsabilité du Secrétariat (SAM) est un processus visant à tenir le Secrétariat comptable. Il a été conçu par un groupe de travail composé de membres du personnel du Secrétariat et de représentant-e-s des AM.

Il offre l'occasion aux Associations membres (AM) et partenaires de collaboration (PC) de fournir des retours d'information quant à la mesure et la manière dans lesquelles le Secrétariat respecte son mandat de soutien aux AM dans la mise en œuvre de notre stratégie 2028 *Mobilisons-nous*. L'objectif de ces retours d'information est de soutenir la planification et, au fil du temps, de renforcer l'alignement entre l'action du Secrétariat et les besoins des AM et des PC. Le MRS sera mis en œuvre tous les trois ans, conformément au cycle de planification (*business planning*) du Secrétariat

**Tableau 1 : Mécanisme de responsabilité du Secrétariat (*page suivante*)**

# Mécanisme de responsabilité du Secrétariat

Objectif	Méthodologie	Statut / prochaines étapes	Domaines de responsabilité
<ul style="list-style-type: none"> <li>Processus visant à tenir le Secrétariat comptable</li> <li>Les AM et les PC évaluent la performance du Secrétariat dans 7 domaines de responsabilité évalués sur la base de 4 critères : Respect des délais, pertinence, qualité et efficacité</li> <li>Les retours d'information sont utilisés par le Secrétariat pour mieux répondre aux besoins des AM et des PC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquête et groupes de réflexion</li> <li>Conçu par un groupe de travail composé de membres du personnel du Secrétariat et de représentants des AM</li> <li>Testé en janvier 2023 auprès d'un sous-ensemble d'AM, afin de le tester et l'affiner.</li> <li>Enquête ouverte à toutes les AM et PC de septembre à novembre 2023</li> <li>Répété tous les trois ans, conformément au cycle de planification (<i>business planning</i>) du Secrétariat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mars : l'équipe de direction examine les conclusions initiales de l'enquête</li> <li>Avril : groupes de réflexion avec cadres supérieurs désignés des AM et représentant-e-s des jeunes désignés par eux-mêmes</li> <li>Mai : dernière analyse et rapport consolidé enquête et données issues des groupes de réflexion</li> <li>Mai/juin : équipe de direction et principales parties prenantes mettent au point la réponse et les plans d'action de la direction</li> <li>Juillet : diffusion auprès du Secrétariat et des AM</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Leadership technique et partage des compétences et capacités</li> <li>Échange de savoirs et apprentissage</li> <li>Engagement extérieur et partenariats stratégiques</li> <li>Finance, viabilité et mobilisation des ressources</li> <li>Sécurité et inclusion</li> <li>Efficacité et communication</li> <li>Gouvernance et leadership stratégique</li> </ol>

Dans le cadre du dispositif nous fîmes une enquête, couvrant différents domaines organisationnels et thématiques, et ouverte à toutes les AM et à tous les PC qui purent y répondre entre septembre et novembre 2023 (*en anglais, arabe, espagnol et français*).

En outre, quatre groupes de réflexion furent organisés en avril 2024 dans le cadre du suivi de l'enquête. Leur mission consistait à identifier des solutions pratiques basées sur les besoins spécifiques des AM et des PC et de prioriser les actions du Secrétariat pour soutenir la Fédération de manière plus efficace.

## Méthodologie

### Questionnaire

Pour chacun des sept domaines de responsabilité, les répondants furent invités à évaluer les performances du Secrétariat sur une échelle de 1 à 5 (*de pas du tout d'accord à tout à fait d'accord*) en termes de respect des délais, de pertinence, de qualité et d'efficacité.

Les répondants étaient également invités, d'une part, à formuler jusqu'à trois recommandations pratiques et concises pour aider le Secrétariat à s'améliorer dans chacun des domaines de responsabilité et, d'autre part, à donner leur avis sur les points forts du Secrétariat et sur ceux nécessitant une amélioration.

### Notation

À partir des réponses reçues, un *Net Promoter Score (NPS - outil de gestion de la relation clients)* fut utilisé comme indice pour mesurer la satisfaction des AM et des PC dans chacun des domaines de responsabilité, ainsi que pour indiquer la satisfaction globale à l'égard de la performance du Secrétariat. Le NPS peut varier de -100 à +100 et est calculé en soustrayant le pourcentage de **Détracteurs** (celles et ceux qui ont donné une notation de *en fort désaccord, plutôt en désaccord, ou ni en accord ni en désaccord*) du pourcentage de **Promoteurs** (celles et ceux qui ont donné une notation de *tout à fait d'accord*). Les **Passifs** (celles et ceux qui ont donné la notation de *plutôt d'accord*) ne sont pas inclus dans le calcul. Cette méthode fixe une norme élevée, visant une réponse *tout à fait d'accord*, et permet d'identifier les principaux domaines d'amélioration.

## Principales conclusions

### Domaines de responsabilité

Les domaines de responsabilité qui obtiennent globalement les scores les **plus élevés** sont **l'efficacité et la communication** (domaine n° 6), **la gouvernance et le leadership stratégique** (n° 7), ainsi que la **sécurité et l'inclusion** (n° 5). Ceci indique que les AM/PC sont des plus satisfaits eu égard au soutien du Secrétariat dans ces domaines.

Les domaines de responsabilité qui obtiennent globalement les scores NPS les **plus faibles** sont **l'échange de connaissances et l'apprentissage** (no 2) et **l'engagement externe et les partenariats stratégiques** (no 3), ce qui indique que les AM/PC sont moins satisfaits du soutien apporté par le Secrétariat dans ces domaines.

**Tableau 2 : Scores globaux pour chacun des domaines de responsabilité**

	NPS	Promoteurs Score de 5	Passifs Score de 4	Détracteurs Scores de 1-3	
<b>Score global</b>	<b>26,7</b>	<b>43,5%</b>	<b>39,6%</b>	<b>16,8%</b>	
<b>Scores par domaines de responsabilité</b>					
1	Leadership technique et partage des capacités	25,3	42,8%	39,7%	17,5%
2	Echange des savoirs et apprentissage	16,1	36,1%	43,9%	20,0%
3	Engagement externe et partenariats stratégiques	17,5	37,8%	41,9%	20,3%
4	Viabilité financière des programmes et mobilisation des ressources	28,1	44,7%	38,6%	16,7%
5	Sécurité et inclusion	32,8	48,9%	35,0%	16,1%
6	Efficacité et communication	34,2	46,9%	40,3%	12,8%
7	Gouvernance et leadership stratégique	33,1	47,5%	38,1%	14,4%

Le codage couleur est relatif aux notes minimales et maximales dans chaque colonne.

### Critères

Les critères avec les scores les plus élevés sont l'**efficacité** et la **qualité**. Les critères les moins bien notés sont le **respect des délais** et la **pertinence**.

**Tableau 3 : Carte de chaleur avec scores NPS pour chacun des domaines de responsabilité par critère**

	NPS	Respect des délais	Pertinence	Qualité	Efficacité	
<b>Score global</b>	<b>26,7</b>	<b>17,6</b>	<b>23,8</b>	<b>30,3</b>	<b>35,1</b>	
<b>Scores par domaines de responsabilité</b>						
1	Leadership technique et partage des capacités	25,3	7,8	22,2	30,0	41,1
2	Echange des savoirs et apprentissage	16,1	2,2	10,0	18,9	33,3
3	Engagement externe et partenariats stratégiques	17,5	6,7	20,0	21,1	22,2
4	Viabilité financière des programmes et mobilisation des ressources	28,1	16,7	24,4	33,3	37,8
5	Sécurité et inclusion	32,8	30,0	31,1	35,6	34,4
6	Efficacité et communication	34,2	32,2	30,0	35,6	38,9
7	Gouvernance et leadership stratégique	33,1	27,8	28,9	37,8	37,8

Le codage couleur est relatif aux notes minimales (2,2 en rouge) et maximales (41,1 en vert).

Il est important de noter que les scores globaux ne sont pas pondérés et qu'ils pourraient être biaisés en faveur des régions comptant le plus grand nombre de répondants. Des analyses supplémentaires ont été effectuées pour produire des rapports régionaux pour chacune des six régions de l'IPPF.

## Thèmes communs

Les recommandations formulées par les AM/PC pour chacun des sept domaines de responsabilité font apparaître plusieurs thèmes transversaux et communs sur la manière dont le Secrétariat peut s'améliorer.

**1. Renforcement des capacités et développement professionnel** : Adapter les programmes de renforcement des capacités pour répondre aux besoins spécifiques de chaque AM/PC, y compris la mise au point de séances de formation ciblées, un soutien pour les demandes de subventions et la mise à disposition d'experts techniques. Sont ici inclus l'apprentissage continu, l'amélioration des compétences grâce à des séances de formation, des ateliers, des webinaires et des programmes d'échange.

**2. Échanges de savoirs et réseaux collaboratifs** : Créer des plateformes et des forums en ligne pour faciliter le partage des ressources, meilleures pratiques et connaissances techniques. Il s'agit notamment d'établir des réseaux d'échange de connaissances et de promouvoir une culture de la collaboration et du partage afin que les AM/PC puissent tirer parti des réussites et des défis de chacun.

**3. Partenariats stratégiques et engagement extérieur** : Renforcer et diversifier les partenariats stratégiques avec diverses parties prenantes aux échelons mondial, régional et local afin de soutenir la mission de la Fédération. Il s'agit notamment d'investir dans le renforcement des capacités pour gérer les partenariats, d'améliorer la communication pour un meilleur engagement externe, d'intensifier les efforts de plaidoyer et d'identifier de manière proactive de nouvelles opportunités de collaboration en s'engageant auprès des AM/PC.

**4. Gestion et viabilité financière** : Élaborer des stratégies de levée de fonds, renforcer les capacités de gestion financière, encourager les partenariats à fins de partage des ressources et d'opportunités de financement conjointes, appuyer les initiatives d'entreprises sociales et les stratégies de marketing – y compris le calcul des coûts des services à fins d'autosuffisance financière – et plaider en faveur de politiques qui améliorent la viabilité financière.

**5. Gouvernance, communication, et inclusion** : Améliorer les pratiques de gouvernance, développer une stratégie globale de communication, promouvoir une culture d'inclusion et de respect, formuler des politiques de sécurité et d'inclusion détaillées, et fournir un soutien ciblé afin de veiller à l'adhésion à ces normes dans toute la Fédération.

## Prochaines étapes : Réponse de la direction et diffusion

L'équipe de direction œuvre actuellement avec ses équipes pour élaborer réponse et plan d'action. La réponse de la direction décrira les mesures que le Secrétariat prendra pour répondre aux commentaires reçus. La direction est responsable en dernier ressort de l'élaboration, de l'exécution et de la réussite de ces plans dans leurs domaines de responsabilité respectifs. La réponse de la direction sera finalisée au cours de la première quinzaine de juillet.

La réponse de la direction et les plans d'action, ainsi que le rapport sur le MRS, seront communiqués aux AM/PC et au Secrétariat au cours de la deuxième quinzaine de juillet. En parallèle, des sessions seront organisées avec les AM/PC (à l'échelon régional) et avec le Secrétariat pour faire plus ample connaissance et discuter des résultats et des actions de suivi.