



# APPEL FONDS QUALITE 2018

## QU'EST-CE QUE LE FONDS QUALITE ?

Le fonds qualité offre un soutien financier aux projets individuels et collectifs d'amélioration de la qualité. En 2017, Fiabel, ngo-federatie et Acodev ont soutenu 26 projets avec un montant financier de maximum 4000 euros. Vous pouvez voir les résultats des projets réalisés sur [le portail qualité](#)<sup>1</sup>.

En raison du grand succès de l'année dernière, les 3 fédérations lancent un nouvel appel à propositions de projets.

Le fonds qualité soutient les projets des OSC et des AI (Acteurs Institutionnels) engagés dans une démarche d'amélioration de la qualité, basée sur une (auto) évaluation organisationnelle<sup>2</sup>.

En plus d'une augmentation de l'enveloppe budgétaire, de nouvelles règles s'appliqueront à partir de 2018 :

- Les critères de sélection sont (en partie) modifiés (voir la section critères de sélection);
- La composition du comité de sélection change (voir la section composition du comité de sélection);
- Les projets des AI sont financés à 100%;
- La période de mise en œuvre d'un projet est prolongée à 1 an après l'approbation du projet;
- Les projets collectifs sont pris en compte pour le financement d'un maximum de 6.000 euros.

En 2018, 2 deadlines sont prévues pour introduire une proposition de projet: **le 7 mai 2018 et le 1er octobre 2018**

---

<sup>1</sup> Les membres de ngo-federatie qui n'ont pas de connexion au Portail Qualité peuvent se connecter avec le login « leden@ngo-federation.be » et le mot de passe « Kwaliteitsportaal ». Les membres de Fiabel peuvent consulter le Portail Qualité, une fois que leur compte a été créé chez ACODEV. Les rapports des projets déjà réalisés peuvent être trouvés sous l'onglet « ressources », ensuite, pour le type de document, sélectionnez « Fiche d'enseignement du Fonds Qualité ».

<sup>2</sup> Dans votre proposition de projet, vous expliquez clairement la méthode que vous avez utilisée pour l'auto-évaluation organisationnelle et comment vous êtes arrivé au projet d'amélioration formulé.

## A QUOI PEUT SERVIR LE FONDS QUALITE ?

**Objectif: soutenir financièrement l'amélioration de la qualité professionnelle des pratiques de gestion et stratégies des organisations membres de ngo-federatie, ACODEV ou FIABEL. Non seulement les projets d'amélioration organisationnelle, mais aussi les projets d'amélioration de fond (environnement, genre) sont éligibles au fonds qualité.**

- Suite au précédent screening de la DGD, Deloitte vous a peut-être aidé à découvrir certains points d'améliorations dans la gestion de votre organisation et vous souhaitez vous mettre à l'action?
- Vous venez de terminer (ou il y a déjà quelque temps?) un autodiagnostic EFQM et vous avez sélectionné 3 (ou plus?) projets d'amélioration qui demandent à être réalisés?
- Peut-être que votre projet d'amélioration s'inscrit dans un processus C2E (Committed to Excellence)?
- Votre projet d'amélioration a peut-être l'ambition de plus ou mieux collaborer avec d'autres acteurs de la coopération au développement (« synergie ») ?
- Vous préparez peut-être un dossier pour le R4E (Recognised for Excellence) et il y a des points obscurs dans votre organisation qui peuvent être améliorés à court terme?
- Vous souhaitez engager un consultant externe ou suivre une formation pour mener à bien un de vos projets d'amélioration? Sachez que le fonds qualité soutient uniquement les « prestations intellectuelles ».
- Le fonds qualité sert à financer un accompagnement sur mesure en fonction de vos besoins individuels ou collectifs. Lorsque les résultats de votre projet d'amélioration peuvent être partagés avec d'autres OSC ou AI (renforcement collectif via un séminaire, journée d'étude, article dans la newsletter ou sur le site des fédérations), c'est un plus lors de l'appréciation de votre projet !
- Peut-être allez-vous soumettre un projet conjoint avec une ou plusieurs organisations du secteur?

## QUE NE SOUTIENT PAS LE FONDS QUALITE ?

- Le financement du fonctionnement régulier de l'organisation (par exemple: achat d'un nouveau programme de comptabilité, sous-traitance pour la rédaction d'un nouveau dossier de subvention, ...)
- Le financement des coûts de votre personnel.
- Le financement d'un consultant ou d'une formation dédié-e directement à la récolte de fonds, la promotion/notoriété de votre organisation ou le recrutement du personnel.

Il existe un comité de sélection - composé du personnel des secrétariats des fédérations et d'experts qualité des organisations membres - qui, sur base de critères de recevabilité et de de critères de sélection transparents, approuvent les projets à soutenir financièrement.

### A. Etes-vous éligible en tant qu'organisation?

- L'organisation ne présente aucun retard **administratif** sur ses éventuels projets fonds qualité précédents (rapports financier et narratif);
- L'organisation est **accréditée, membre** d'ACODEV, ngo-federatie ou FIABEL et en ordre de cotisation ;

### B. Votre projet est-il admissible?

- Les objectifs du projet sont cohérents avec ceux poursuivis par l'appel à projets du Fonds Qualité<sup>3</sup>;
- Le projet s'intègre dans une démarche qualité cohérente au sein de l'organisation (EFQM, C2E, R4E, screening Deloitte, autres formes de système pour améliorer continuellement la qualité) et vous pouvez le démontrer avec un autodiagnostic. Non seulement les projets d'amélioration organisationnelle, mais aussi les projets d'amélioration de fond (environnement, genre) sont éligibles au fonds qualité;
- Le projet se termine au plus tard dans les 12 mois suivant son approbation;
- Le projet n'a pas encore démarré. (Les projets qui déjà démarrés avant la date de l'appel ne sont pas éligibles).

### C. Les coûts sont-ils éligibles?

- Vous souhaitez engager un consultant externe ou suivre un cours (peut-être même organiser une formation à domicile)? Le Fonds Qualité finance uniquement la «performance intellectuelle»;
- Le budget doit respecter la liste des dépenses non subsidiables (DNS) de la DGD (voir AR du 09/11/2016) et, le cas échéant, les modalités d'appel d'offres applicables ;
- Le budget proposé doit respecter les règles de mise en concurrence de l'AR 2016 ;
- Un appui financier de maximum 4 000 € (TVA incluse) est prévu pour les projets individuels, et un maximum de 6 000 € pour les projets collectifs<sup>4</sup>. Peut-être que votre projet s'inscrit dans un projet beaucoup plus vaste et peut intéresser d'autres organisations.
- Vous devez financer vous-même au moins 20% du montant total du projet. Notez que les 20% d'apport propre requis ne concerne pas les projets des acteurs institutionnels, ni la quote-part des acteurs institutionnels qui ont participé à des projets collectifs. Le seuil maximal pour les projets individuels et collectifs reste d'application;
- Au cours de la même année, l'organisation peut recevoir un maximum de 6 000 euros du fonds qualité. (Vous pouvez donc participer à plus d'un appel.) Dans les projets collectifs, le budget est divisé par le nombre d'organisations participantes).

<sup>3</sup> "Soutenir financièrement l'amélioration de la qualité professionnelle des pratiques de gestion et stratégies des organisations membres de ngo-federatie, ACODEV ou FIABEL. Non seulement les projets d'amélioration organisationnelle, mais aussi les projets d'amélioration de fond (environnement, genre) sont éligibles au fonds qualité."

<sup>4</sup> Les projets collectifs sont des projets soumis par deux ou plusieurs organisations.

Le comité de sélection approuve les projets en fonction des critères de sélection suivants:

### 1. Pertinence / cohérence - 40%

Ce critère évalue la qualité du projet et examine dans quelle mesure le projet est cohérent avec l'auto-évaluation/diagnostic et formule une réponse aux besoins identifiés.

*En décrivant la pertinence / la cohérence, vous indiquez clairement (1) selon quelle méthode l'auto-évaluation (auto-diagnostic) organisationnelle a été effectuée, (2) comment le projet d'amélioration formulé est apparu et (3) de quelle manière le projet offre une réponse aux besoins identifiés.*

### 2. Impact - 30%

Ce critère évalue l'impact potentiel des résultats du projet sur le fonctionnement de l'organisation. Une attention particulière sera accordée à la manière dont le projet est intégré dans le fonctionnement général de l'organisation et peut offrir une valeur durable à l'organisation.

*En décrivant l'impact potentiel des résultats, vous décrivez les activités qui seront entreprises pour s'assurer que les résultats ne seront pas perdus après la fin du projet.*

### 3. Faisabilité - 20%

Ce critère vérifie si le plan budgétaire a été établi de manière réaliste et il examine la coordination prévue sur le projet. Une attention particulière sera accordée aux éventuelles sous-estimations des ressources qui pourraient compromettre la réalisation des résultats escomptés du projet d'une part et l'efficacité de l'utilisation du temps, du personnel et des ressources financières d'autre part.

*En décrivant la faisabilité, vous fournissez le temps, le budget et le personnel prévus pour coordonner le projet.*

### 4. Potentiel pour le secteur - 10%

Ce critère évalue le potentiel d'apprentissage pour le secteur. Une attention particulière sera accordée à la valeur ajoutée de ce projet pour les autres acteurs et à la manière dont les organisations partageront les résultats de leur projet avec le secteur.

*En décrivant le potentiel d'apprentissage pour le secteur, vous décrivez si le projet a un potentiel d'apprentissage pour le secteur et si oui, comment vous partagerez les résultats avec le secteur (par exemple via une session d'information, un partage de présentations, des leçons apprises / bonnes pratiques, ...).*

**Les projets qui obtiennent un score minimum de 60% sur base des critères de sélection formulés ci-dessus sont éligibles pour le financement.** Les projets sont approuvés dans leur ordre de classement jusqu'à épuisement du fonds. Les projets qui n'ont pas été retenus (score de plus 60% mais épuisement du fonds) sont mis sur une liste d'attente en prévision du fait qu'un projet approuvé ne sera finalement pas mis en œuvre.

## PROCEDURE

Le montant total du fonds qualité pour 2018 = **75 000 euros** (pour toutes les organisations membres de ngo-federatie, ACODEV et FIABEL ensemble).

- ⇒ Montant maximum à attribuer lors de la 1ère sélection du 7 mai 2018: **55 000 euros**
- ⇒ Montant minimum gardé pour la 2ème sélection du 1er octobre 2018: **20 000 euros** (+ solde éventuel non utilisé de la 1ère sélection)

Procédure détaillée :		Sélection I	Sélection II
<b>1</b>	<p>L'organisation soumet une proposition de projet basée sur le format de l'<b>annexe 1</b>.</p> <p>L'organisation envoie votre proposition de projet par e-mail à wietse.frickel@ngo-federatie.be, jf@acodev.be (Justine Ferrier) et ruth.beeckmans@fiabel.be avant les deadlines fixées. Le dossier peut être écrit en français ou en néerlandais.</p>	07/05/2018	01/10/2018
<b>2</b>	Les décisions du comité de sélection sont annoncées.	21/05/2018	15/10/2018
<b>3</b>	<p>L'organisation recherche un prestataire de services externe (consultant-e ou organisme de formation).</p> <p>Les fédérations sont disponibles pour vous appuyer dans votre recherche. Le portail qualité (<a href="http://portailqualite.acodev.be/">http://portailqualite.acodev.be/</a>) est également à disposition des organisations membres pour toute recherche de consultant-e.</p> <p>Si aucun prestataire de service ne peut être trouvé avant la date de clôture du dossier administratif (voir ci-dessous), ACODEV se réserve le droit d'annuler le soutien du projet et d'allouer les fonds à d'autres projets sur une liste d'attente.</p>		
<b>4</b>	<p>Date de clôture du dossier administratif : contrat signé entre ACODEV et l'organisation + contrat signé entre le prestataire externe et l'organisation.</p> <p>Depuis 2014, l'administration du fonds qualité est centralisée chez ACODEV:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ACODEV passe un contrat avec l'organisation retenue qui décrit les engagements des deux parties ainsi que les modalités financières.</li> <li>▪ L'organisation gère la relation contractuelle et financière avec le prestataire sélectionné. Cela signifie que l'organisation accepte le devis, confirme la mission, signe le contrat et paie les factures sur base des modalités définies avec le prestataire.</li> <li>▪ Pour chaque tranche du fonds qualité à verser, l'organisation émet une déclaration de créance auprès d'ACODEV avec une copie de la facture correspondante.</li> </ul>	10/08/2018	01/02/2019

5	L'organisation est responsable de la bonne exécution du projet : formulation des termes de référence, définition du planning d'exécution, confirmation de la bonne exécution de la prestation avant paiement, ....		
6	Date limite à laquelle les projets doivent être clôturés :	14/05/2019	08/10/2019
7	<p>Maximum 2 mois après la fin du projet, l'organisation rédige et envoie aux fédérations un rapport narratif qui sera partagé avec le secteur via le portail qualité (voir annexe 2).</p> <p>Les organisations bénéficiant d'un appui du Fonds Qualité peuvent être appelées par les fédérations à partager plus largement leurs progrès ou apprentissages avec leurs pairs, en participant par exemple à un groupe de travail ou à une autre forme de socialisation.</p>	28/2/2018	28/2/2018

Personne de contact pour toutes vos demandes :

- Wietse Frickel (wietse.frickel@ngo-federatie.be, 02 / 536.19.24)
- Justine Ferrier (jf@acodev.be, 02 / 209.29.66)
- Ruth Beecmans (ruth.beecmans@FIABEL.be, 02 / 209.07.96)

L'amélioration de la qualité se situe à la fois au niveau des pratiques de gestion (opérationnelle, financière, comptable, GRH, ...) et au niveau stratégique (vision, mission, objectifs stratégiques). Les projets thématiques sont également réceptifs (genre, environnement, ...).

Voici une liste d'inspiration de projets (non exhaustive) qui ont été soutenus financièrement par les fédérations dans le passé (le prestataire de service est entre parenthèses). Sur [le portail qualité<sup>5</sup>](#), vous trouverez les rapports narratifs de projets passés.

- Formation évaluateur EFQM (organisé par Bbest en Belgique). 12 employés d'ONG ont déjà été formés en tant qu'évaluateurs EFQM ces dernières années. Ils sont appelés de temps en temps pour effectuer la validation C2E chez d'autres organisation, par exemple (dans le contexte d'un processus C2E «non officiel»)
- Amélioration d'un système de suivi - amélioration de la formulation des indicateurs, traitement des données (Marie-José Niesten, MDF)
- La formation comme levier pour valoriser les processus MEL initiés précédemment et l'amélioration des KPI (Institute for Business Development)
- Gestion des connaissances (K-ring, CaminoConsult)
- *Lessons learned* autour du thème de la santé en RDC
- Actualisering managementstructuur (Proflow)
- Développement d'un outil d'évaluation des capacités organisationnelles (OCA) pour parvenir à un processus cohérent de renforcement des capacités pour les partenaires Sud (Hera)
- Définition d'une politique partenariale (COTA)
- Développement d'un outil d'analyse des risques (Wim De Cleyn)
- Aanbod educatieve initiatieven binnen Noordwerking afstemmen op TSO/BSO/BUSO (Centrum voor Taal & Onderwijs)
- Développement d'une stratégie de communication externe (Ethicom)
- Formation sur « les entretiens de performance» (Acerta)
- Formation de Business Process Management (Bbest, Mark International)

---

<sup>5</sup> Les membres de ngo-federatie qui n'ont pas de connexion au Portail Qualité peuvent se connecter avec le login « leden@ngo-federation.be » et le mot de passe « Kwaliteitsportaal ». Les membres de Fiabel peuvent consulter le Portail Qualité, une fois que leur compte a été créé chez ACODEV. Les rapports des projets déjà réalisés peuvent être trouvés sous l'onglet « ressources », ensuite, pour le type de document, sélectionnez « Fiche d'enseignement du Fonds Qualité ».

## ANNEXE 1: INTRODUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE

Composition du dossier complet de demande : Le dossier de demande exposera, de préférence en maximum 2 pages :

Nom de l'organisation	[...]	
Personne de contact (nom, e-mail, tel)	[...]	
Nom du projet	[...]	
Résultats ou changements concrets attendus	Situation début de projet : [...]	Résultat attendu: [...]
Préciser de quel type de consultance ou quel type de formation vous auriez besoin.	[...]	
<b>Pertinence/cohérence</b> En décrivant la pertinence / la cohérence, vous indiquez clairement (1) selon quelle méthode l'auto-évaluation (auto-diagnostic) organisationnelle a été effectuée, (2) comment le projet d'amélioration formulé est apparu et (3) de quelle manière le projet offre une réponse aux besoins identifiés.	[...]	
<b>Impact</b> En décrivant l'impact potentiel des résultats, vous décrivez les activités qui seront entreprises pour s'assurer que les résultats ne seront pas perdus après la fin du projet.	[...]	
<b>Faisabilité</b> En décrivant la faisabilité, vous fournissez le temps, le budget et le personnel prévus pour coordonner le projet.	[...]	
<b>Potentiel pour le secteur</b> En décrivant le potentiel d'apprentissage pour le secteur, vous décrivez si le projet a un potentiel d'apprentissage pour le secteur et si oui, comment vous partagerez les résultats avec le secteur (par exemple via une session d'information, un partage de présentations, des leçons apprises / bonnes pratiques, ...).	[...]	



Mise en œuvre (chronogramme). Expliquez qui au sein de l'organisation sera concerné et comment ils seront impliqués.	Etape 1/phase 1: [...] Etape 2/phase 2: [...] Etape 3/phase 3: [...] [...]			
Budget total à mobiliser (hors personnel interne)		Fonds propres <sup>6</sup>	Montant sollicité au Fonds Qualité	Remarques éventuelles:
	Consultance	[EUR ...]	[EUR ...]	
	Formation	[EUR ...]	[EUR ...]	
	Total	[EUR ...]	[EUR ...]	
En annexe, le dossier présentera :	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les termes de référence de la mission d'expertise ;</li> <li>2. Le rapport de l'auto-diagnostic organisationnel ou son équivalent (qui restera confidentiel).</li> </ol>			

---

<sup>6</sup> Origine des fonds pour la partie non prise en charge par ACODEV

Une fois le projet terminé, un court rapport est attendu de l'organisation.

Vous envoyez ce rapport à ACODEV au plus tard 2 mois après la fin du projet et au plus tard le 13/07/2019.

Le rapport est également partagé avec le secteur via le portail qualité des fédérations pour rendre les bonnes pratiques et les expériences accessibles à tous (ressources privées pour le secteur).

Si certaines parties du projet sont confidentielles, l'organisation peut le signaler.

**Le rapport narratif** précisera au minimum les points suivants :

- 1) Nom de l'organisation
- 2) Nom et e-mail de la personne de contact au sein de l'organisation
- 3) Date d'introduction du projet
- 4) Nom du projet
- 5) Thématique du projet :
  - Leadership
  - Genre
  - Environnement
  - Finance
  - GAR
  - Partenariat
  - Ressources Humaines
  - Risques
  - Transparence
  - Stratégie
  - Processus
  - Communication
  - Autre : .....
- 6) L'objectif poursuivi par le projet
- 7) Nom et e-mail du consultant /organisme de formation
- 8) Comment le consultant/organisme de formation a été choisi
- 9) Ce que le consultant/organisme de formation a précisément réalisé avec l'organisation
- 10) Une description des résultats concrets atteints à travers l'action sous forme d'une analyse « avant/après » et leurs effets attendus (produits, changements organisationnels, ...).
- 11) Une évaluation de la qualité du consultant/organisme de formation
- 12) Les enseignements tirés ou les produits concrets qui peuvent être partagés avec d'autres organisations

**Autres questions pour vous inspirer pour le rapport narratif :**

- 1) Quels sont les enjeux qui ont motivé votre organisation à mettre en place un projet d'amélioration ?
- 2) Grâce au projet, qu'avez-vous changé/amélioré? Les résultats ont-ils été atteints ?
- 3) Quels changements ou améliorations n'avez-vous pas atteints ?
- 4) Comment avez-vous abordé le projet de manière général ?
- 5) Quelles sont les étapes essentielles que vous avez identifiées dans le projet?
- 6) Quels ont été les mécanismes de suivi mis en place et les indicateurs utilisés ?
- 7) Quels obstacles ou difficultés avez-vous rencontrés en cours de route, et comment avez-vous abordé ces (au niveau de la méthode, la participation d'autres parties prenantes, le calendrier, la séquence des activités, ...)?
- 8) Quelle a été la plus-value du consultant ?
- 9) Avez-vous en cours de projet échangé des bonnes pratiques avec d'autres organisations?
- 10) Avez-vous 4-5 conseils (bonnes pratiques, avertissements, apprentissages) à transmettre à d'autres organisations qui rencontreraient le même type de situation ?