

**CONTEXTE :** En janvier 2017, l'OCBA a reçu des financements de *Transformative Investment Capacity* (TIC) de MSF afin de développer Tembo, un nouvel environnement d'apprentissage et de développement (L&D), dont le but est de proposer des opportunités L&D à tout le personnel de MSF. À la fin de l'année 2020, Tembo comprenait plus de 200 formations en ligne, une communauté de pratique, ainsi que des ressources d'apprentissage, accessible aux cinq Centres Opérationnels (CO) utilisateurs de la plate-forme.

**BUT DE L'ÉVALUATION :** L'évaluation a été commandée par le Comité de direction Tembo, pour tirer des conclusions suite à la mise en œuvre de la première phase de Tembo (2017-2020), afin d'éclairer le développement et le déploiement de la phase suivante (2020-2023). La prochaine phase a pour but de rendre Tembo accessible à davantage de membres du personnel de MSF et de proposer de nouvelles fonctionnalités.

**PORTÉE :** L'évaluation portait sur la première phase de Tembo (janvier 2017 à décembre 2020) et a pris en compte toutes les activités de Tembo.

**MÉTHODOLOGIE :** L'équipe de l'évaluation a rassemblé des informations et données, les a comparées et analysées, pour formuler les résultats contenus dans le présent rapport d'évaluation. Un soin particulier a été apporté, pour veiller à ce que les conclusions soient contrôlées et étayées par diverses sources, à l'aide de techniques analytiques qualitatives et quantitatives.

### Aperçu des méthodes de recherche utilisées



793

utilisateurs finaux ont répondu à l'enquête



52

personnes ont été interviewées



40

documents et données de contrôle ont été révisés



9

cours en ligne ont été évalués par l'équipe d'évaluation



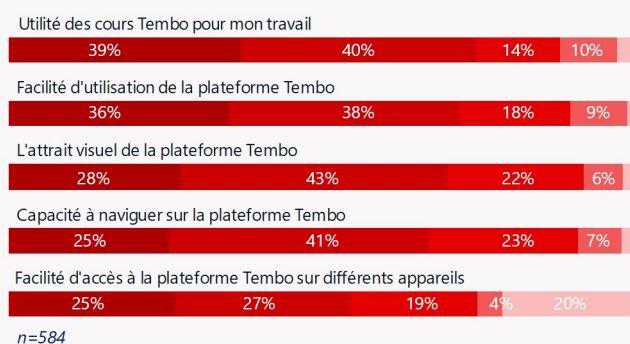
## L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS FINAUX DE TEMBO



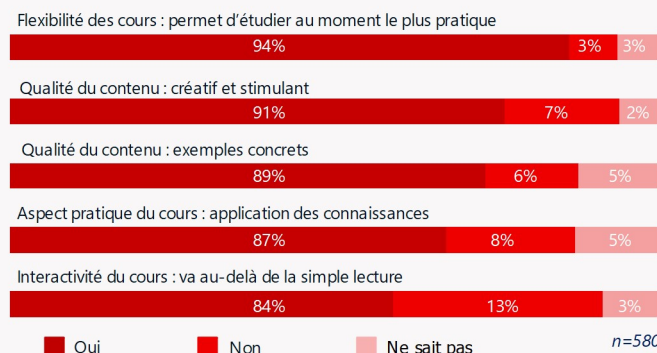
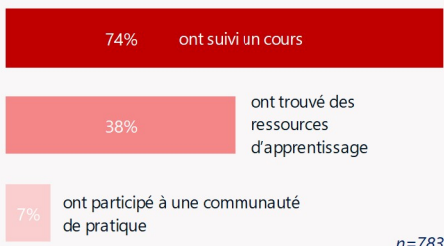
### (résultats du sondage)

**71%** des participants étaient des membres du **personnel de terrain**, contre 26 % du siège des CO/sections partenaires, et 3 % du personnel en attente d'une nouvelle mission MSF. *n=793*

**42%** des participants étaient des membres du **personnel médical**, contre 20 % de la logistique, 13 % du personnel RH, 5 % du personnel de communication et de levée de fonds, et 5 % du personnel de coordination. *n=793*



### Parmi les participants qui ont utilisé Tembo :



### J'ai utilisé des connaissances acquises sur Tembo dans le cadre de mon travail pour MSF



## PRINCIPAUX CONSTATS

Tembo a réussi à créer une **plate-forme d'apprentissage fonctionnelle** plébiscitée et utilisée par **tout le mouvement MSF**. Il a moins réussi à atteindre ses objectifs de soutien au développement de carrière du personnel de MSF.

Tembo a donné la **priorité au personnel de terrain** et a réussi à leur rendre Tembo accessible, sans pour autant répondre tout à fait à leurs besoins.

En termes de **gouvernance**, Tembo a bénéficié d'un soutien important au sein d'OCBA, mais le rôle de son Comité de direction en matière de surveillance et de prise de décision manquait de clarté.

La **gestion** de Tembo a rencontré plusieurs problèmes, en raison des changements de portée, de structures, de rôles et de responsabilité, ainsi que de sa capacité à contrôler la progression de manière constante.

La **collaboration avec les autres CO** et les autres équipes d'OCBA s'est améliorée au fil du temps, et sera cruciale pour la prochaine phase de Tembo.

Malgré les efforts de **communication avec les utilisateurs finaux et les partenaires**, la définition même de Tembo restait floue, mais s'est améliorée au fil du temps, lorsque le personnel de MSF a suivi des cours sur Tembo.

La **configuration IT** était adaptée, pourtant, sa gestion a été gênée par le manque de clarté quant aux responsabilités. La solution IT permettant de rendre Tembo accessible sur le terrain a rencontré de nombreuses difficultés.



## RECOMMANDATIONS

Répondre aux problèmes relatifs aux besoins d'apprentissage, à l'ergonomie, la navigation, l'interactivité, le support aux utilisateurs finaux, la reconnaissance de l'apprentissage, le développement de carrière, les responsables de chaque cours et la maintenance du contenu des cours sur Tembo.

Se focaliser sur le personnel de terrain de MSF, garantir l'accès et intégrer les retours et les avis du personnel quant à leurs besoins d'apprentissage, leur expérience des cours et ressources déjà présents sur Tembo ainsi que les nouveaux développements et les nouvelles fonctionnalités.

Clarifier le rôle du (des) Comité(s) de direction, la fonction de surveillance et le rôle décisionnaire.

Établir des référentiels et des objectifs pour les indicateurs clés de performance, afin de contrôler et de travailler sur la performance, en réalisant des ajustements adéquats, en garantissant des rôles et responsabilités clairs au sein de l'équipe Tembo.

Intégrer et soutenir les approches et stratégies des CO en matière d'apprentissage, de RH et d'IT, tout en déployant la phase suivante de Tembo, et faire reconnaître l'apprentissage Tembo par les CO.

Expliquer les bénéfices de Tembo pour les utilisateurs finaux, les CO et les sections partenaires, en améliorant les canaux et langues de communication, en plus de permettre un meilleur contact avec les utilisateurs finaux.

Clarifier les rôles et les responsabilités, aligner et améliorer les processus informatiques, comme la gestion et l'assistance des changements IT, améliorer l'engagement avec le fournisseur externe, stabiliser les serveurs locaux et proposer une consultation plus vaste à MSF.