

La gestion de la qualité : une notion essentielle

Dans le monde des ONG, VIA Don Bosco est une pionnière en matière de gestion de la qualité. L'organisation analyse régulièrement son travail avec son personnel et évalue dans quels domaines elle peut encore s'améliorer, sur base des données et des résultats obtenus. Lorsqu'elle détecte qu'un élément peut être amélioré, un plan d'action est élaboré et mis en œuvre.

En 2011, VIA Don Bosco fut la première ONG belge à se voir délivrer le label «Committed to Excellence» par la Fondation Européenne pour la Gestion de la Qualité (EFQM). L'organisation, qui a délibérément choisi d'appliquer le modèle de gestion de l'EFQM, s'est engagée à renouveler ce label de qualité tous les deux ans. Mettant tout en œuvre pour continuer à s'améliorer en la matière, VIA Don Bosco a reçu le label «Recognised for Excellence 3 STAR» en 2021.

La qualité : où réside-t-elle ?

La gestion de la qualité mise en place chez VIA Don Bosco trouve son origine dans la mission de l'ONG. L'organisation y décrit ses objectifs stratégiques à long terme ainsi que l'impact souhaité pour ses différents groupes cibles et partenaires. Elle y traduit également la manière d'y répondre en termes d'objectifs opérationnels, qu'elle décline en actions et projets concrets.

Sur base d'indicateurs préalablement définis, VIA Don Bosco effectue régulièrement un contrôle de la qualité et vérifie que ses actions et projets répondent aux objectifs fixés.

Politique de suivi, d'évaluation, de redevabilité et d'apprentissage

Afin de s'assurer que les bons indicateurs soient mesurés au bon moment et de la bonne manière, VIA Don Bosco a développé une politique interne de suivi, d'évaluation, de redevabilité et d'apprentissage. Véritable guide dans l'atteinte de ses résultats et de l'amélioration de sa manière de travailler, cette politique interne se base sur les principes de la gestion axée sur les résultats.

> **Suivi** : Le suivi est un élément clé de la gestion de la qualité. À l'aide de différents outils, VIA Don Bosco suit régulièrement la mise en œuvre de ses projets, leur état d'avancement et l'atteinte des résultats fixés. Au fur et à mesure de l'avancement de ses projets, l'organisation évalue la réaction à adopter face aux nombreux défis qui se présentent parfois à elle.

> **Évaluation** : VIA Don Bosco fait appel à des organismes d'évaluation externe de ses programmes pour que la qualité de son travail soit évaluée en toute indépendance. Ces évaluations sont programmées à deux reprises par programme quinquennal : la première a lieu à mi-parcours et la seconde en fin de parcours. Elles portent sur un thème spécifique ou sur des critères reconnus pour la gestion de programmes de coopération internationale tels que la pertinence, l'efficacité, l'efficience, la cohérence, la durabilité et l'impact.

> **Redevabilité** : En tant qu'ONG agréée, VIA Don Bosco observe une multitude de règles strictes définies par la loi sur les ASBL et les ONG. La récolte de données financières et de données de suivi sur les résultats de ses programmes permet à l'organisation d'assurer la transparence de ses actions ainsi que de rendre des comptes à l'ensemble de ses sympathi-

sant-es, qu'il s'agisse des membres de son personnel, de ses bailleurs ou de ses donateurs et de ses donatrices.

Dans un souci d'éthique et de transparence, VIA Don Bosco est membre de l'Association pour une Éthique dans la Récolte de Fonds (AERF). L'organisation communique chaque année ses données financières à l'ONG-Livreouvert pour permettre la consultation publique de ses résultats [sur son site internet](#). VIA Don Bosco publie également les données de suivi de ses programmes, tant en termes financiers que de résultats, via [l'Initiative Internationale pour la Transparence de l'Aide \(IITA\)](#).

> **Apprentissages** : VIA Don Bosco se définit comme une organisation apprenante, où l'amélioration est transversale à l'ensemble de ses actions. Afin de suivre ses progrès annuels et de planifier des actions d'amélioration, VIA Don Bosco évalue les domaines dans lesquels ses actions peuvent être perfectionnées et effectue le suivi des points qui nécessitent une plus grande attention. L'organisation dispose de processus internes d'amélioration issus du cadre d'évaluation EFQM. À titre d'exemple, VIA Don Bosco a lancé en 2022 un chantier de digitalisation de ses systèmes de données en vue d'améliorer les processus de gestion des données récoltées.

Gestion des processus

La gestion des processus est un pan important de la politique de qualité. Elle concerne tant les questions stratégiques que les questions opérationnelles et permet à VIA Don Bosco de gérer ses activités en mobilisant les moyens adéquats et strictement nécessaires pour obtenir des résultats qui satisfassent aux seuils de qualité et à un niveau de risque préalablement définis. Elle permet également à l'organisation d'harmoniser ses systèmes et de travailler de manière claire, rationnelle et efficace.

Dans un souci de pertinence et d'efficacité, VIA Don Bosco a choisi de ne documenter que quelques processus essentiels spécifiques. La gestion des processus axée sur les résultats adoptée par l'organisation lui permet de bénéficier d'une approche pragmatique, souple et responsive, dans le respect de l'un de ses principes : « Managing with agility. »

Gestion des risques

Afin de s'assurer que VIA Don Bosco atteigne ses résultats et mène à bien sa mission, l'organisation travaille activement à l'identification et à la limitation des risques dans le pilotage de ses activités.

VIA Don Bosco a pour principe une faible prise de risque. Toute dérogation à ce principe doit être bien justifiée. L'organisation applique annuellement une politique de gestion des risques préventive pour identifier les risques principaux et décider des mesures à prendre pour en limiter les conséquences. Ces mesures sont alors intégrées dans le plan annuel et suivies de manière régulière par le comité exécutif. Par ailleurs, VIA Don Bosco applique une politique de gestion des risques réactive. C'est-à-dire que le comité exécutif mène systématiquement une analyse des risques rencontrés et une réflexion sur une stratégie pour les contrôler.

La gestion des risques étant très importante pour VIA Don Bosco, elle est systématiquement