

## **Termes de référence**

### **Un Système d'information au service de l'efficacité opérationnelle (SISEO)**

#### **Résumé de la mission :**

PE&D, qui opère dans plusieurs pays depuis 40 ans, fait face à des problèmes liés à la dispersion et à la perte de documents en raison de l'utilisation de multiples plateformes de stockage non centralisées (NAS, Google Drive, Dropbox). Cela entraîne une inefficacité opérationnelle et des difficultés pour garder un historique complet des projets. Pour remédier à cela, PE&D a dédié un de ses axes stratégiques à la conception d'un système d'information et de gestion documentaire sécurisé, rationalisé et standardisé, accessible à tous ses bureaux pays. Les objectifs de la mission de prestation incluent la sécurisation du stockage documentaire, la standardisation des processus d'archivage, et la formation des équipes pour favoriser l'adoption de cette nouvelle solution.

#### **1. Présentation de l'association et du contexte**

##### **Présentation de Planète Enfants & Développement**

Planète Enfants et Développement (PE&D), créée en 1984, association loi 1901, a pour mission de protéger et d'accompagner les enfants vulnérables en renforçant les capacités des acteurs locaux et en luttant contre les discriminations et l'exploitation. PE&D a réalisé 3 fusions/absorptions entre 2016 et 2024. Avec un budget annuel de 4 millions d'euros, l'organisation opère dans des domaines tels que la petite enfance, l'accompagnement familial, l'insertion socio-professionnelle, ainsi que la santé maternelle et infantile. PE&D intervient dans 7 pays (Cambodge, Népal, Vietnam, Laos, Burkina Faso, Togo, et France), en collaborant sur le terrain avec la société civile et les autorités locales. Elle touche chaque année environ 15000 bénéficiaires, principalement des enfants et des femmes vulnérables. Tout donateur régulier de PE&D est membre. Elle compte donc plus de 2000 membres à son Assemblée Générale. Le Conseil d'Administration de PE&D est composé de 14 membres, il se réunit 5 fois par an. Un CODIR composé des responsables de pôle de PE&D se réunit 4 fois par an. PE&D est financée par des bailleurs publics (60%- dont AFD, UE et Banque Mondiale) et privés (40% - dont fondations familiales et d'entreprises et générosité du public via une base de données de donateurs réguliers). PE&D est membre de Coordination Sud, Groupe Enfance, Coalition Education et F3E.

Le siège social, qui regroupe les fonctions Supports, se situe en France.

Des bureaux locaux (Cambodge, Vietnam, Burkina Faso, Togo, Népal et programme en France) organisent, coordonnent et mettent en œuvre les activités de la mission sociale.

Les équipes du siège et des bureaux locaux travaillent de façon collaborative, en visio-conférence et sur des supports écrits / visuels.

## Contexte

Depuis quelques années, tous les documents sont numérisés. Le partage, le classement, l'archivage et l'accès à ces documents sont les éléments indispensables pour :

- Construire sur ce qui a été réalisé et gagner ainsi en expertise et efficacité
- Mener toutes les activités (opérationnelles et supports) d'une manière fluide et optimale
- Gérer les contrats (bailleurs, RH, prestataires...)
- Rendre des comptes aux bailleurs et aux donateurs, tant au niveau financier que sur les activités
- Communiquer avec les donateurs
- Réduire les mails avec des pièces jointes

Or, à ce jour, PE&D dispose de plusieurs outils pour partager, travailler sur les documents et les archiver : un sharedocs sur un serveur NAS avec accès pour l'équipe siège et les directrices pays (réseau interne) ; un stockage cloud google drive pour tous, mais géré différemment selon les pays (et souvent liés aux adresses mails des personnes qui créent les dossiers) ; un autre stockage cloud dropbox pour les équipes finance et opérationnelle évoluant en France.

Par ailleurs, PE&D utilise aujourd'hui 5 logiciels de gestion : SAGA pour la compta projet (suivi analytique), SAGE pour la compta siège, Saturne pour la gestion des congés, SAGE pour la paie, OHME pour le suivi des transactions et de la relation avec les donateurs et fondations.

Enfin, les documents Photos / vidéos ne font plus l'objet d'un traitement centralisé et sont répertoriés dans différents outils : NAS, Google Drive, Google photos, WhatsApp, emails, site Canva...

Problématiques et risques identifiés :

- **Perte et dispersion des documents** : La multiplicité des plateformes de stockage (NAS, Google Drive, Dropbox, CANVA) entraîne une perte de contrôle et de traçabilité des documents. Les documents peuvent se retrouver fragmentés, rendant difficile l'accès rapide à l'information.
- **Dépendance vis-à-vis des utilisateurs** : Les accès aux dossiers dépendent souvent des utilisateurs qui les ont créés, surtout sur Google Drive. Cela complique la passation des informations, surtout lors des départs de l'organisation (question de la suppression de la messagerie internet du collaborateur ou de la collaboratrice).
- **Temps perdu et inefficacité opérationnelle** : Les collaborateurs perdent du temps à rechercher des informations disséminées dans différents espaces. Cette inefficacité réduit le temps disponible pour des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- **Perte de l'historique** : Les archives dispersées entre plusieurs supports empêchent la constitution d'un historique complet et accessible, important pour la continuité des projets et le développement de l'expertise.
- **Sécurité des informations et des données** : les différents espaces de partage et de stockage disposent-ils des critères de sécurité suffisants selon les documents partagés et stockés ?
- **Empreinte écologique** : L'utilisation de plusieurs services de partage et stockage entraîne une empreinte carbone accrue, du fait des doublons et de la multiplication des échanges par mail.

**C'est pourquoi PE&D a intégré dans sa stratégie à 5 ans un axe sur l'amélioration du fonctionnement de l'ONG en matière de gestion documentaire et de système d'information.**

## 2. Objet de la mission

**Objectif général :** Gagner en efficacité grâce aux outils numériques

**Objectif spécifique :**

**Concevoir et mettre en place un système d'information et de gestion documentaire sécurisé et efficace** qui soutient les opérations de PE&D, garantit la pérennité des informations, et facilite la collaboration au sein de l'équipe en France et à l'international.

**Résultat 1 :**

**Le stockage documentaire est rationalisé et sécurisé :** À partir des espaces de stockage actuels (NAS, Google Drive, Dropbox principalement) et d'autres à explorer si besoin, il s'agit de définir une solution : la plus simple possible, fiable, durable (sans dépendance avec des utilisateurs), facile à garder à jour et à faire évoluer, et accessible aux équipes en France et dans les pays d'intervention. Cette solution assurera la sécurité des données et des accès pour protéger les informations sensibles.

- **Indicateur résultat 1 :**

*Diminution du temps moyen de recherche des documents : un échantillon de personnes dans l'équipe notera une estimation du temps passé pour retrouver un document avant et après la mise en place de la nouvelle solution (par exemple, un court sondage ou un tableau de suivi).*

**Résultat 2 :**

**Les processus d'archivage et de classement sont standardisés :** Mettre en place une organisation et des procédures documentées et partagées pour le classement, le partage et travail collaboratif, l'archivage, et le contrôle d'accès, en garantissant que chaque membre de l'équipe applique les mêmes méthodes et assure la qualité des données.

- **Indicateurs résultat 2 :**

*100% collaborateurs de PE&D connaissent les outils et les processus de classement, d'archivage et de travail collaboratifs. 100% des collaborateurs les utilisent.*

**80% des documents sont archivés selon la nouvelle structure :** un échantillon aléatoire de documents sera choisi pour vérifier qu'ils suivent bien la nouvelle structure d'archivage et calculer le pourcentage conforme.

**Résultat 3 :**

**Les équipes sont formées et l'adoption de la nouvelle solution est favorisée (accompagnement à la réticence au changement) :** Des sessions de formation seront conçues pour que les utilisateurs adoptent pleinement la solution adoptée et maîtrisent les bonnes pratiques de gestion documentaire et d'utilisation des systèmes d'information.

- **Indicateur résultat 3 :**

*80% des utilisateurs sont satisfaits. Réalisation d'un sondage court (ex. : 5 questions) auprès des utilisateurs, évaluant leur satisfaction globale sur l'accès aux documents et leur expérience par rapport au système précédent.*

**Résultat 4 :**

**Réduction de l'impact écologique des échanges documentaires :** Diminuer la quantité de fichiers envoyés par email en intégrant des outils collaboratifs

- **Indicateur résultat 4 :**

*Réduction de la quantité de données transférées : Avant/Après: avec un échantillon aléatoire de 5 collaborateurs, comparaison du volume total de données transférées par email avant et après la mise en place des nouveaux outils. Outils de mesure: les outils intégrés de la messagerie et des nouveaux outils collaboratifs pour suivre la consommation de bande passante.*

### 3. Activités et modalités financières

Les activités suivantes sont proposées à titre indicatif :

Activités	Parties prenantes
<p><u>1. Diagnostic et Analyse des Besoins</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartographie des outils et processus actuels</li> <li>- Collecte des besoins utilisateurs</li> <li>- Analyse des risques et opportunités</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage : la directrice générale, une directrice pays, la responsable communication, la responsable M&amp;E, un responsable finance</p> <p>Le prestataire informatique de PE&amp;D</p>
<p><u>2. Choix de la Solution système d'information et gestion documentaire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des critères pour une solution cible</li> <li>- Choix de la solution système d'information et gestion documentaire</li> <li>- Planification des fonctionnalités à intégrer</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage</p>
<p><u>3. Développement et Paramétrage de la Solution</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuration de la ou des plateformes</li> <li>- Définition des permissions et des accès</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage</p> <p>Le prestataire informatique de PE&amp;D</p>
<p><u>4. Migration des Données</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tri et préparation des documents existants</li> <li>- Transfert des données</li> <li>- Vérification de l'intégrité et du classement des données</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage</p> <p>Un chargé de l'administration pour le tri et la préparation des documents et pour les vérifications</p>
<p><u>5. Formation des Utilisateurs et Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sessions de formation pour les équipes</li> <li>- Documentation et guide utilisateur</li> <li>- Communication sur les nouvelles pratiques</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage</p> <p>La référente pour les formations</p> <p>Une chargée de communication pour la mise en page du guide</p>
<p><u>6. Suivi, Ajustements et Support</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atelier de travail avec l'équipe France et les directrices pays lors du séminaire annuel (0.5 jour)</li> <li>- Évaluation de la satisfaction des utilisateurs</li> <li>- Optimisation continue</li> <li>- Support et assistance</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage</p> <p>L'équipe France et les directrice pays pour l'atelier</p>
<p><u>7. Bilan Final</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport final et recommandations futures</li> </ul>	<p><b>La Consultance</b></p> <p>Le comité de pilotage</p>

La mission est cofinancée par le dispositif FRIO. **Le budget maximum est de 16 000 euros.**

## 4. Modalités d'intervention

La responsabilité du projet est portée par un binôme : la directrice de PE&D, car c'est la seule personne de l'organisation qui a une vue 360 sur toutes les activités de l'ONG – et donc les documents / outils concernés par le système d'archivage et d'information, qu'elle a l'historique de l'organisation actuelle et connaît bien les enjeux économiques de l'ONG, et par la responsable de suivi évaluation apprentissage, car c'est au cœur de cette démarche.

Le prestataire informatique a mis en place le NAS utilisé actuellement. Il connaît PE&D depuis plus de 10 ans. Il sera disponible pour présenter notre organisation actuelle et donner toutes les informations concernant notre système informatique, aider à la préparation de la migration des données. L'articulation entre ce prestataire régulier et la consultance sera précisée au lancement de la mission, au regard des compétences respectives, de la méthodologie et de la répartition des jours proposées par la consultance.

Un comité de pilotage de l'action sera composé de : la directrice générale, une directrice pays, la responsable communication, la responsable M&E, un.e responsable finance. Il assurera le suivi de la solution : réunion préparatoire avec la consultance, puis au terme de chaque bloc d'activités pour un bilan intermédiaire ; mesure des indicateurs à + 3 mois, + 6 mois, + 12 mois.

Les équipes siège et terrain seront consultées (états des lieux de l'existant et formulation des besoins) et adopteront la nouvelle solution.

Un atelier en octobre réunira l'équipe France et les directrices pays pour travailler sur la mise en œuvre de la solution et appuyer son appropriation.

## 5. Production des livrables

La consultance remettra à PE&D :

- Une note de cadrage au démarrage de la mission
- Un bilan intermédiaire après chaque bloc d'activités :
  - ✓ Diagnostic et Analyse des Besoins
  - ✓ Choix de la Solution système d'information et gestion documentaire
  - ✓ Développement et Paramétrage de la Solution et Migration des Données
  - ✓ Formation des Utilisateurs et Communication
  - ✓ Suivi, Ajustements et Support. Le bilan comprendra un travail sur les modalités d'animation et de maintenance de la solution (en termes de temps RH et de coûts).
- Un rapport final

D'un point de vue plus opérationnel :

- ✓ Un manuel utilisateurs,
- ✓ Des supports de formations
- ✓ Un manuel technique pour le paramétrage et l'entretien de la solution

## 6. Profil de la consultance

L'expertise externe doit apporter objectivité, avoir une vision innovante et une très bonne connaissance des bonnes pratiques et des technologies récentes dans le domaine de la gestion documentaire et des systèmes

d'information. Elle doit cependant être capable de faire preuve de pragmatisme pour tenir compte des contraintes en matière de temps et de moyens de PE&D.

Seront privilégiés les cabinets de conseil spécialisés, ou des entreprises de services numériques (ESN) spécialisées dans l'optimisation des flux documentaires et des solutions SI.

L'expertise externe combinera des rôles de conseil stratégique, d'audit, de formation et de suivi.

L'expertise externe sera en capacité de travailler dans un environnement international et de tenir compte des contraintes inhérentes à une ONG de taille moyenne (capacités humaines, matérielles et financières optimisées au maximum).

## 7. Calendrier de réalisation de l'action

La mission pourrait démarrer en juin 2025, pour une durée de 12 mois maximum. Un calendrier prévisionnel propose la répartition des activités de la manière suivante à titre indicatif :

Activités	M1	M2 (juin)	M3	M4	M5	M6	M10	M11	M12
1. Diagnostic et Analyse des Besoins		x							
2. Conception de la Solution système d'information et gestion documentaire		x	x						
3. Développement et Paramétrage de la Solution				x					
4. Migration des Données					x				
5. Formation des Utilisateurs et Communication						x			
6. Suivi, Ajustements et Support							x	x	
Atelier interne*						x			
7. Bilan Final									x

\*L'atelier interne chez PE&D est prévu le 16 octobre 2025. Il fait partie d'un séminaire qui dure deux jours.

## **8. Modalités de remise des propositions**

Les prestataires doivent adresser à PE&D **avant le 18 mai 2025**,

à l'adresse suivante [siège@planete-eed.org](mailto:siège@planete-eed.org), **sous la référence « AO Mission numérique » :**

- Une proposition technique et financière
- Un ou des CV actualisés
- Des références