



Manuel de Procédures de Gestion et Règles de Gouvernance

Date de publication : 14 mai 2021

Manuel de Procédures de Gestion et Règles de Gouvernance

Table des matières

Comment utiliser ce manuel ?	1
1. Introduction.....	2
1.1 Contexte et objectif du manuel.....	2
1.2 Vision, mission et valeurs de Global Insight	2
1.3 Champ d'application du manuel :.....	2
1.4 Mise à jour et révision du manuel :.....	2
2. Structure Organisationnelle et Gouvernance	3
2.1 Organigramme de Global Insight :.....	3
2.2 Rôles et responsabilités des organes de gouvernance :.....	3
2.2.1 Conseil d'Administration	3
2.2.2 Direction Générale :	4
2.2.3 Comités finance, programme etc. :	4
2.2.4 Processus de prise de décision :.....	5
2.2.5 Mandats et renouvellements des organes de gouvernance :.....	6
3. Code de conduite et éthique :.....	6
4. Gestion Administrative et Financière	7
4.1 Procédures de gestion administrative :	7
4.1.1 Gestion des documents et archives :.....	7
4.1.2 Gestion du courrier et des communications :	8
4.1.3 Gestion des fournitures et équipements :.....	8
4.1.4 Gestion des voyages et des déplacements :.....	9
5. Procédures de gestion financière :	9
5.1 Élaboration et approbation du budget :.....	9
5.2 Gestion de la trésorerie et des comptes bancaires :	10
5.3 Procédures d'achat et de dépenses :.....	10
5.4 Comptabilité et rapports financiers :.....	11
5.5 Audits internes et externes :	11
5.6 Gestion des subventions et des financements :	11
6. Gestion des Ressources Humaines	12
6.1 Politiques de recrutement et d'embauche :.....	12
6.2 Contrats de travail et descriptions de poste :.....	13
6.3 Procédures d'évaluation des performances :	13
6.4 Politiques de formation et de développement du personnel :.....	14
6.5 Gestion des congés et des absences :	15
6.6 Code de conduite pour les employés :	15

6.7 Procédures disciplinaires :	16
6.8 Politique de santé et sécurité au travail :	17
7. Gestion des Projets et Programmes	17
7.1 Cycle de vie des projets :	17
8. Procédures de planification des projets :	18
8.1 Méthodes de suivi et d'évaluation :	19
8.2 Gestion des risques liés aux projets :	20
9. Procédures de reporting aux partenaires et aux bailleurs de fonds :	20
9.1 Gestion des Partenariats	21
9.1.1 Identification et évaluation des partenaires potentiels :	21
9.2 Accords de partenariat :	21
9.3 Modalités de collaboration et de communication avec les partenaires :	22
9.4 Suivi et évaluation des partenariats :	22
10. Gestion de la Communication et de la Visibilité	22
10.1 Stratégie de communication de Global Insight :	22
10.2 Procédures de diffusion de l'information :	23
10.3 Gestion des relations avec les médias :	24
10.4 Utilisation des outils de communication :	24
10.5 Politiques de branding et d'identité visuelle :	24
11. Gestion de la Qualité et de l'Impact	25
11.1 Politiques et procédures d'assurance qualité :	25
11.2 Mesure et évaluation de l'impact des interventions :	25
11.3 Collecte et analyse des données probantes :	26
11.4 Processus d'amélioration continue :	26
12. Gestion de la Sécurité et de la Protection	27
12.1 Politiques de sécurité des biens et des personnes :	27
12.2 Procédures en cas d'urgence :	27
12.3 Protection des données et de la confidentialité :	28
13. Dispositions Générales	28
13.1 Responsabilité de l'application du manuel :	28
13.2 Diffusion et accessibilité du manuel :	28
13.3 Interprétation du manuel :	28
13.4 Entrée en vigueur :	28

Comment utiliser ce manuel ?

Ce manuel a été conçu comme un guide pratique et une référence essentielle pour tous les membres de Global Insight. Il expose clairement les procédures de gestion établies et les règles de gouvernance qui encadrent nos opérations et nos interactions. Pour une utilisation optimale, nous vous encourageons à vous familiariser avec sa structure globale. Les différentes sections sont organisées de manière logique, abordant les aspects clés de notre fonctionnement, allant des processus administratifs aux directives éthiques et aux responsabilités de chacun. Prenez le temps de parcourir les tables des matières et les index pour identifier rapidement les informations pertinentes à vos fonctions et à vos besoins spécifiques.

Il est un document évolutif qui sera mis à jour périodiquement pour refléter les changements organisationnels, les meilleures pratiques et les exigences légales. Il est de la responsabilité de chaque membre de Global Insight de se tenir informé des mises à jour et de s'assurer de la bonne application des procédures et règles énoncées. En cas de doute ou de besoin de clarification, n'hésitez pas à consulter votre supérieur hiérarchique ou les départements concernés. L'adhésion collective à ces directives est fondamentale pour garantir l'efficacité, la transparence et l'intégrité de Global Insight dans sa mission de contribuer au développement durable et au bien-être social en République Démocratique du Congo et en Afrique.

1. Introduction

1.1 Contexte et objectif du manuel

Global Insight est une société congolaise engagée à impulser le développement durable et le bien-être social en République Démocratique du Congo et en Afrique. Forts de notre devise «Des idées à l'action», nous œuvrons à travers des approches innovantes dans des domaines vitaux tels que la santé, l'éducation, le renforcement des capacités, l'agriculture, la prévention contre le changement climatique, le changement social et comportemental, et l'informatique. Ce manuel de procédures de gestion et règles de gouvernance a été élaboré pour structurer et harmoniser nos opérations, assurant ainsi l'efficacité et l'intégrité de nos actions au service de notre mission : susciter une action collective pour un monde équitable et développé. Il reflète notre engagement à produire des évidences, proposer des solutions inédites, renforcer le capital humain et mettre en œuvre des initiatives holistiques pour un impact durable et global.

1.2 Vision, mission et valeurs de Global Insight

- **Vision** : Un monde équitable et développé où les idées novatrices se traduisent en actions concrètes pour le bien-être des populations congolaises et africaines.
- **Mission** : Susciter une action collective pour un monde équitable et développé en produisant des évidences, en proposant des solutions innovantes, en renforçant les capacités et en mettant en œuvre des initiatives durables dans divers domaines clés.
- **Valeurs** :
 - **Innovation** : Rechercher et promouvoir des approches nouvelles et créatives.
 - **Impact** : S'engager à produire des résultats tangibles et durables.
 - **Collaboration** : Travailler en partenariat et en synergie avec diverses parties prenantes.
 - **Intégrité** : Agir avec transparence, honnêteté et responsabilité.
 - **Respect** : Valoriser la diversité et les droits de tous.

1.3 Champ d'application du manuel :

Ce manuel s'applique à l'ensemble du personnel de «Global Insight», y compris les membres des organes de gouvernance, la direction, les employés permanents et temporaires, les consultants et les volontaires. Il concerne toutes les activités et opérations menées par l'organisation, quel que soit leur lieu d'exécution. Les partenaires et les parties prenantes sont également encouragés à prendre connaissance des principes et procédures énoncés dans ce manuel.

1.4 Mise à jour et révision du manuel :

Ce manuel sera revu et mis à jour au moins une fois par an, ou plus fréquemment si nécessaire, par un comité désigné par la Direction. Ce comité sera composé selon le cas et le besoin de Directeur, Directeur Administratif et Financier, Responsable des Programmes, un représentant du personnel le cas échéant. Les suggestions d'amélioration peuvent être soumises par tout membre du personnel à ce comité, par écrit ou par voie électronique, en utilisant le formulaire prévu à cet effet (voir Annexe X). Les mises à jour seront communiquées à l'ensemble du personnel par: email, réunions d'équipe, affichage et approuvées par la Direction. La version la plus récente du manuel sera accessible à tous les employés sur le site web de l'organisation (www.gi-africa.com) et dossiers partagés.

2. Structure Organisationnelle et Gouvernance

2.1 Organigramme de Global Insight :

Voici notre organigramme :

- Conseil d'Administration (structure non permanent)
 - Président du Conseil d'Administration
 - Secrétaire du Conseil d'Administration
 - Membres du Conseil d'Administration
- Direction Générale
 - Directeur Général
 - Directeur Administratif et Financier
 - Département Comptabilité
 - Département Administration
 - Directeur des Programmes
 - Département Recherche
 - Département Projets Santé
 - Département Projets Éducation
 - Département Projets Agriculture
 - Département de Genre et Engagement Communautaire
 - Directeur des Ressources Humaines
 - Directeur de la Communication

2.2 Rôles et responsabilités des organes de gouvernance :

2.2.1 Conseil d'Administration

- Composition : Le Conseil d'Administration est composé de sept membres, désignés et sollicités par Global Insight pour un mandat de 2 ans renouvelable une fois. Les membres sont choisis en fonction de leurs compétences, de leur expérience et de leur engagement envers la mission de l'organisation. Une attention particulière est accordée à la diversité des profils.
- Rôles :
 - Superviser la gestion globale de l'organisation et veiller à la réalisation de sa mission.
 - Approuver les politiques et les procédures internes de l'organisation.
 - Apporter un appui technique et conseil et évaluer, le cas échéant, la Direction Générale.
 - Assurer la conformité légale et éthique de l'organisation.
 - Approuver le budget annuel et les plans stratégiques pluriannuels.
 - Mobiliser les ressources nécessaires au fonctionnement de l'organisation.

- Représenter l'organisation auprès des partenaires stratégiques.
- Fréquence des réunions : Le Conseil d'Administration se réunit en session ordinaire au moins une fois par semestre, sur convocation de son Président. Des sessions extraordinaires peuvent être convoquées par le Président ou à la demande de la Direction.
- Processus de prise de décision : Le quorum pour les réunions du Conseil d'Administration est fixé à la moitié plus un des membres. Chaque membre dispose d'une voix. Les décisions sont prises à la majorité simple des voix exprimées. En cas d'égalité, la voix du Président est prépondérante.
- Responsabilités spécifiques des membres :
 - Président du Conseil d'Administration : convoque et préside les réunions, représente le Conseil d'Administration, assure la liaison avec la Direction Générale.
 - Secrétaire du Conseil d'Administration : il a pour rôle de préparer les ordres du jour, rédiger les procès-verbaux, assurer la gestion des documents du Conseil d'Administration.
 - Trésorier du Conseil d'Administration : il superviser la gestion financière de l'organisation, présenter les rapports financiers au Conseil d'Administration.

2.2.2 Direction Générale :

- Rôle : La Direction Générale assure la gestion opérationnelle quotidienne de l'organisation, sous la supervision du Conseil d'Administration et conformément aux orientations stratégiques définies.
- Responsabilités :
 - Diriger, coordonner et superviser l'ensemble du personnel de l'organisation.
 - Élaborer et mettre en œuvre les plans opérationnels annuels et les budgets détaillés.
 - Représenter l'organisation auprès des partenaires opérationnels, des bénéficiaires et du public.
 - Assurer la communication interne et externe, en veillant à la cohérence du message de l'organisation.
 - Rendre compte régulièrement au Conseil d'Administration de l'état d'avancement des activités et des résultats obtenus.
 - Proposer au Conseil d'Administration les politiques et les procédures internes à mettre en place.
 - Veiller au respect des lois et réglementations en vigueur en RDC.
- Délégation de pouvoirs : Le Directeur Général peut déléguer certains de ses pouvoirs aux Directeurs de département, dans les limites fixées par le Conseil d'Administration. Toute délégation de pouvoirs doit être formalisée par écrit et approuvée par le Directeur Général. Un organigramme fonctionnel précisant les délégations de pouvoirs sera établi et tenu à jour.

2.2.3 Comités finance, programme etc. :

- Composition : Les comités sont composés de membres du Conseil d'Administration et/ou de membres du personnel possédant l'expertise requise. Les membres sont nommés par le Conseil d'Administration pour une durée d'une ans renouvelable.

■ Rôles :

- Comité de Finance : examiner les états financiers, superviser la gestion budgétaire, proposer des recommandations en matière de politique financière.
- Comité de Programme : évaluer les propositions de projets, suivre la mise en œuvre des programmes, proposer des améliorations en matière de conception et de suivi-évaluation.
- Comité d'Audit : superviser les audits internes et externes, évaluer l'efficacité du système de contrôle interne, assurer le suivi des recommandations d'audit.

■ Fréquence des réunions : Chaque comité se réunit selon un calendrier établi en début d'année, et au moins deux fois l'an. Des réunions extraordinaires peuvent être convoquées par le président du comité.

■ Procédures de fonctionnement : Chaque comité établit son propre règlement intérieur, qui précise les modalités de convocation, de tenue des réunions, de prise de décision et de reporting au Conseil d'Administration. Chaque comité désigne un président et un secrétaire.

2.2.4 Processus de prise de décision :

■ Niveaux de décision :

- Décisions opérationnelles : Décisions courantes relatives à la mise en œuvre des activités et à la gestion quotidienne (approbation des dépenses courantes, planification des activités de projet).
- Décisions tactiques : Décisions à moyen terme relatives à l'allocation des ressources, à la planification des programmes et à l'adaptation des stratégies opérationnelles (élaboration du budget annuel, conception de nouveaux projets).
- Décisions stratégiques : Décisions à long terme relatives aux orientations générales de l'organisation, à sa structure et à ses partenariats (adoption du plan stratégique, modification des statuts).

■ Procédures de consultation et d'approbation :

- Les décisions opérationnelles sont prises par les Directeurs de département, après consultation des équipes concernées.
- Les décisions tactiques sont prises par la Direction Générale, après consultation des Directeurs de département et approbation du Conseil d'Administration.
- Les décisions stratégiques sont prises par le Conseil d'Administration, après consultation de la Direction Générale.

■ Seuils financiers et domaines nécessitant l'approbation du Conseil d'Administration :

- Les dépenses supérieures à: 20 000 USD doivent être approuvées par le Conseil d'Administration, le reste de dépenses sont approuvées par le Directeur Général.
- Les décisions relatives à l'acquisition ou à la cession d'actifs importants doivent être approuvées par le Conseil d'Administration.
- La signature d'accords de partenariat stratégiques doit être approuvée par le Conseil d'Administration.

- **Documentation des décisions :** Toutes les décisions importantes sont consignées par écrit dans des procès-verbaux, qui sont conservés dans un registre dédié et accessibles aux personnes autorisées. Les procès-verbaux des réunions du Conseil d'Administration sont signés par le Président et le Secrétaire du Conseil.

2.2.5 Mandats et renouvellements des organes de gouvernance :

- **Durée des mandats :**
 - Les membres du Conseil d'Administration sont élus pour un mandat de deux ans.
- **Procédures de renouvellement ou de remplacement :**
 - Les membres du Conseil d'Administration sont éligibles au renouvellement de leur mandat : une fois.
 - Un appel à candidatures est lancé trois mois avant l'expiration des mandats.
 - Les candidatures sont examinées par un comité de nomination, qui soumet une liste de candidats à la Direction.
 - En cas de vacance en cours de mandat, le Conseil d'Administration peut nommer un membre intérimaire, dont la nomination doit a été proposé par les membres restants.
- **Critères d'éligibilité :**
 - Les membres du Conseil d'Administration doivent posséder des compétences avérées dans des domaines tels que la gestion, la finance, le droit, le développement international ou les domaines d'intervention de l'organisation.
 - Ils doivent justifier d'une expérience significative en matière de gouvernance et d'un engagement envers la mission et les valeurs de l'organisation.
 - Ils doivent être de bonne moralité et ne pas avoir été condamnés pour des infractions pénales.

3. Code de conduite et éthique :

- **Principes éthiques :** Global Insight s'engage à respecter les principes éthiques les plus élevés dans toutes ses activités. Ces principes comprennent :
 - **Intégrité :** Agir avec honnêteté, transparence et responsabilité.
 - **Impartialité :** Prendre des décisions de manière objective, sans favoritisme ni discrimination.
 - **Confidentialité :** Protéger les informations confidentielles relatives à l'organisation, à son personnel, à ses partenaires et à ses bénéficiaires.
 - **Professionnalisme :** Exercer ses fonctions avec compétence, diligence et respect.
 - **Responsabilité :** Rendre compte de ses actions et de ses décisions.
 - **Respect des lois et réglementations :** Se conformer à toutes les lois et réglementations en vigueur en RDC et dans les pays où l'organisation opère.
 - **Protection des bénéficiaires :** Assurer la sécurité, le bien-être et la dignité de tous les bénéficiaires des programmes de l'organisation.

- Normes de conduite : Tous les membres de l'organisation, y compris les organes de gouvernance et le personnel, sont tenus de se conformer aux normes de conduite suivantes :
 - Éviter les conflits d'intérêts et les déclarer le cas échéant.
 - Ne pas solliciter ni accepter de pots-de-vin, de cadeaux ou d'avantages indus.
 - Utiliser les ressources de l'organisation de manière appropriée et responsable.
 - Maintenir des relations professionnelles respectueuses avec les collègues, les partenaires et les bénéficiaires.
 - Ne pas se livrer à des actes de harcèlement, de discrimination ou de violence.
 - Signaler toute violation du code de conduite dont ils ont connaissance.
- Procédures de signalement et de traitement des violations :
 - Tout membre du personnel ou toute partie prenante peut signaler une violation présumée du code de conduite à la Directeur Générale ou au , Comité d'Éthique à mettre en place.
 - Les signalements doivent être faits par écrit et inclure des informations détaillées sur les faits allégués.
 - Une enquête sera menée dans les plus brefs délais pour établir les faits.
 - Des mesures disciplinaires appropriées seront prises en cas de violation avérée du code de conduite, conformément aux procédures disciplinaires de l'organisation et à la législation en vigueur.
 - La confidentialité du lanceur d'alerte sera protégée dans la mesure du possible.

4. Gestion Administrative et Financière

4.1 Procédures de gestion administrative :

4.1.1 Gestion des documents et archives :

- Classification et indexation des documents :
 - Les documents sont classés selon un système de classification uniforme, basé sur ne classification par sujet, par projet, par type de document.
 - Chaque document reçoit une référence unique qui permet de l'identifier et de le retrouver facilement.
 - Un index est tenu à jour, répertoriant tous les documents et leur emplacement.
- Procédures de création, de modification, de diffusion et de conservation des documents :
 - Tout document officiel doit être créé en utilisant les modèles approuvés par l'organisation.
 - Toute modification d'un document officiel doit être approuvée par le chef de département concerné.
 - La diffusion des documents officiels est contrôlée et enregistrée.

- Les documents sont conservés dans des lieux sûrs et protégés contre les dommages, la perte et l'accès non autorisé.

■ **Politique d'archivage et de destruction des documents :**

- Les documents sont archivés selon un calendrier de conservation qui respecte les exigences légales et les meilleures pratiques.
- Les documents confidentiels sont conservés pendant une durée plus longue et sont détruits de manière sécurisée lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
- Un registre des archives est tenu à jour, indiquant l'emplacement et la durée de conservation de chaque document archivé.

■ **Responsabilités en matière de gestion documentaire :** La responsabilité de la gestion documentaire incombe à l'Archiviste sous la supervision du Directeur Administratif et Financier. Chaque département est responsable de la gestion de ses propres documents, dans le respect des procédures établies.

4.1.2 **Gestion du courrier et des communications :**

■ **Procédures de réception, d'enregistrement et de distribution du courrier :**

- Le courrier (physique et électronique) est réceptionné par : le service de réception et gestion de courriers.
- Chaque courrier reçu est enregistré dans un registre, indiquant la date de réception, l'expéditeur, le destinataire et l'objet.
- Le courrier est distribué aux destinataires dans les plus brefs délais.
- Le courrier urgent est traité en priorité.

■ **Modèles de correspondance standard :** Des modèles de lettres, de notes de service et de courriels sont disponibles pour assurer la cohérence et le professionnalisme des communications de l'organisation.

■ **Politique d'utilisation des outils de communication :**

- L'utilisation du téléphone, du courrier électronique et d'Internet est régie par une politique qui précise les règles d'utilisation acceptable, la sécurité et la confidentialité.
- L'utilisation des réseaux sociaux à des fins professionnelles est encadrée par des directives spécifiques.

■ **Directives pour la communication externe :** Toute communication externe (avec les médias, les partenaires, le public) doit être approuvée par le Directeur de la Communication et doit être conforme à la stratégie de communication de l'organisation.

4.1.3 **Gestion des fournitures et équipements :**

■ **Procédures d'acquisition, de réception, de stockage et de distribution des fournitures de bureau :**

- Les demandes d'acquisition de fournitures sont faites par les départements et approuvées par le Responsable Administratif.
- Les acquisitions sont faites auprès de fournisseurs agréés, selon les procédures d'achat de l'organisation.

- Les fournitures sont réceptionnées, vérifiées et stockées dans un lieu approprié.
- Les fournitures sont distribuées aux départements sur demande.
- Inventaire régulier des équipements et du matériel : Un inventaire physique des équipements et du matériel est réalisé au moins une fois par an. Un registre des équipements est tenu à jour.
- Procédures de maintenance et de réparation des équipements : La maintenance préventive et corrective des équipements est assurée par un prestataire externe ou un commis interne selon un plan de maintenance approuvé.
- Politique d'utilisation et de sécurité des équipements : L'utilisation des équipements est réservée aux fins professionnelles et est soumise aux règles de sécurité en vigueur.
- Procédures de cession ou de mise au rebut des équipements obsolètes : Les équipements obsolètes ou hors d'usage sont cédés ou mis au rebut selon des procédures qui garantissent la transparence et la responsabilité.

4.1.4 Gestion des voyages et des déplacements :

- Procédures d'autorisation des voyages : Tout voyage professionnel doit être autorisé au préalable par le Directeur de département et le Directeur Général. Une demande de voyage doit être soumise, précisant l'objet, la destination, les dates et le budget prévisionnel.
- Politique de remboursement des frais de déplacement : Les frais de déplacement (hébergement, transport, repas) sont remboursés sur présentation de justificatifs, dans les limites d'un barème établi par l'organisation.
- Utilisation des agences de voyage agréées : L'organisation peut avoir recours à des agences de voyage agréées pour la réservation des titres de transport et des hébergements.
- Directives de sécurité pour les voyages : Les employés sont tenus de respecter les consignes de sécurité en vigueur dans les lieux visités et de souscrire une assurance voyage appropriée.

5. Procédures de gestion financière :

5.1 Élaboration et approbation du budget :

- Processus de planification budgétaire annuel :
 - Chaque département élabore un budget prévisionnel de ses activités pour l'année suivante, en cohérence avec le plan stratégique de l'organisation.
 - Les budgets départementaux sont consolidés par le Directeur Administratif et Financier, qui élabore un budget global pour l'organisation.
- Catégories budgétaires et codification comptable : Le budget est structuré en catégories budgétaires (ex : salaires, fonctionnement, projets) et codifié selon un plan comptable uniforme.
- Procédures de consolidation et de présentation du budget : Le budget global est présenté au Conseil d'Administration pour approbation.
- Niveaux d'approbation budgétaire : Le budget est approuvé par le Conseil d'Administration.
- Procédures de révision et de modification du budget : Toute modification significative du budget en cours d'année doit être approuvée par le Conseil d'Administration.

5.2 Gestion de la trésorerie et des comptes bancaires :

- Procédures d'ouverture et de gestion des comptes bancaires :
 - L'ouverture de tout nouveau compte bancaire doit être autorisée par le Directeur Général.
 - Un registre de tous les comptes bancaires de l'organisation est tenu à jour.
- Identification des signataires autorisés : Les personnes autorisées à signer les chèques et à effectuer des transactions bancaires sont désignées par le Directeur Général, avec l'approbation du Conseil d'Administration.
- Procédures de dépôt et de retrait de fonds : Les dépôts et les retraits de fonds sont effectués selon des procédures qui garantissent la sécurité et la traçabilité des transactions.
- Suivi régulier des soldes bancaires et des flux de trésorerie :
 - Les soldes bancaires sont vérifiés quotidiennement.
 - Des prévisions de trésorerie sont établies régulièrement pour anticiper les besoins de financement.
- Politique de gestion des devises étrangères : La gestion des devises étrangères est encadrée par une politique qui vise à minimiser les risques de change.

5.3 Procédures d'achat et de dépenses :

- Politique d'achat:
 - Les achats sont effectués dans le respect des principes d'économie, d'efficacité, de transparence et de concurrence.
 - Des seuils d'autorisation sont établis pour les différents niveaux de responsabilité (ex : approbation du chef de département pour les dépenses inférieures à 100 USD, approbation du Directeur Général pour les dépenses supérieures à 100 et 19000 USD).
 - Les achats importants sont soumis à une procédure d'appel d'offres.
 - Les fournisseurs sont sélectionnés sur la base de critères objectifs (prix, qualité, fiabilité).
- Procédures de demande d'achat, de réception des biens et services, et de vérification des factures :
 - Toute demande d'achat doit être faite par écrit et approuvée par la personne autorisée.
 - Les biens et services reçus sont vérifiés pour s'assurer de leur conformité avec la commande.
 - Les factures sont vérifiées et approuvées pour paiement par le service comptabilité.
- Procédures de paiement : Les paiements sont effectués par chèque, virement bancaire ou tout autre mode de paiement approuvé, dans les délais convenus avec les fournisseurs.
- Gestion des avances et des justificatifs de dépenses :
 - Les avances de fonds sont accordées pour des dépenses spécifiques et sont soumises à une approbation préalable.

- Les bénéficiaires d'avances doivent fournir des justificatifs de dépenses dans les délais impartis.
- Politique de gestion des cadeaux et des avantages : L'acceptation de cadeaux ou d'avantages de la part des fournisseurs est soumise à des règles strictes pour éviter les conflits d'intérêts.

5.4 Comptabilité et rapports financiers :

- Système comptable utilisé : L'organisation utilise un système comptable conforme aux normes comptables en vigueur en RDC.
- Plan comptable : Un plan comptable uniforme est utilisé pour enregistrer toutes les transactions financières.
- Procédures d'enregistrement des transactions financières : Toutes les transactions financières sont enregistrées de manière précise et exhaustive, avec des pièces justificatives appropriées.
- Préparation des états financiers : Les états financiers (bilan, compte de résultat, tableau des flux de trésorerie) sont préparés régulièrement (au moins une fois par an) et présentés au Conseil d'Administration.
- Fréquence et modalités de production des rapports financiers : Des rapports financiers internes sont produits mensuellement pour suivre l'évolution de la situation financière de l'organisation. Des rapports financiers externes sont produits selon les exigences des bailleurs de fonds et des autorités compétentes.

5.5 Audits internes et externes :

- Politique d'audit interne : Des audits internes sont réalisés régulièrement (au moins une fois par an) pour évaluer l'efficacité du système de contrôle interne et la conformité aux procédures.
- Processus de sélection et de collaboration avec les auditeurs externes : Les auditeurs externes sont sélectionnés par le Conseil d'Administration sur la base de critères objectifs. L'organisation collabore pleinement avec les auditeurs externes et leur fournit toutes les informations nécessaires.
- Procédures de suivi et de mise en œuvre des recommandations d'audit : Les recommandations d'audit sont examinées par la Direction Générale et le Conseil d'Administration, et un plan d'action est élaboré pour mettre en œuvre les recommandations approuvées.

5.6 Gestion des subventions et des financements :

- Procédures de recherche et de demande de subventions et de financements :
 - L'organisation recherche activement des sources de financement diversifiées pour soutenir ses activités.
 - Les demandes de subventions sont préparées avec soin et soumises aux bailleurs de fonds potentiels selon leurs exigences.
- Gestion des accords de financement et respect des obligations contractuelles :
 - Les accords de financement sont examinés attentivement et signés par les personnes autorisées.
 - L'organisation respecte scrupuleusement les obligations contractuelles, notamment en matière de reporting financier et d'utilisation des fonds.

- Procédures de reporting financier aux bailleurs de fonds : Des rapports financiers sont produits et soumis aux bailleurs de fonds selon les modalités et la fréquence prévues dans les accords de financement.
- Suivi des dépenses conformément aux budgets des projets financés : Les dépenses sont suivies de près pour s'assurer qu'elles sont conformes aux budgets des projets financés et aux exigences des bailleurs de fonds.

6. Gestion des Ressources Humaines

6.1 Politiques de recrutement et d'embauche :

- Processus de définition des besoins en personnel :
 - Les besoins en personnel sont identifiés par les Directeurs de département, en fonction des objectifs stratégiques et opérationnels de l'organisation.
 - Toute nouvelle embauche doit être approuvée par le Directeur Général et le Directeur des Ressources Humaines, en tenant compte du budget disponible et de la structure organisationnelle.
- Procédures de publication des offres d'emploi :
 - Les offres d'emploi sont publiées sur les canaux appropriés (sites web spécialisés, réseaux sociaux, presse locale), en veillant à atteindre un public large et diversifié.
 - Les offres d'emploi doivent contenir des informations claires et précises sur le poste à pourvoir, les qualifications requises, les responsabilités et les conditions d'emploi.
- Méthodes de réception et de tri des candidatures :
 - Les candidatures (CV et lettres de motivation) sont reçues par courrier électronique, plateforme en ligne et enregistrées dans une base de données.
 - Un premier tri des candidatures est effectué par le service des ressources humaines, sur la base des critères de sélection définis.
- Processus d'entretien et de sélection des candidats :
 - Les candidats présélectionnés sont convoqués à un ou plusieurs entretiens, menés par un panel composé de représentants des ressources humaines et du département concerné.
 - Différentes méthodes d'entretien peuvent être utilisées (entrevue structurée, mise en situation, tests psychométriques), en fonction du poste à pourvoir.
 - Les candidats sont évalués sur la base de critères objectifs, tels que leurs compétences, leur expérience, leur motivation et leur adéquation à la culture de l'organisation.
- Vérification des références et des antécédents : Les références des candidats retenus sont vérifiées auprès de leurs anciens employeurs, avec leur consentement.
- Élaboration des offres d'emploi et négociation des conditions :
 - Une offre d'emploi écrite est faite au candidat retenu, précisant les conditions d'emploi (salaire, avantages sociaux, date de début).

- Les conditions d'emploi peuvent être négociées dans les limites du budget et des politiques de l'organisation.

6.2 Contrats de travail et descriptions de poste :

- Types de contrats de travail :
 - L'organisation propose différents types de contrats de travail, conformément à la législation congolaise (contrat à durée indéterminée (CDI), contrat à durée déterminée (CDD), contrat de travail à temps partiel).
 - Le type de contrat proposé dépend de la nature du poste, de la durée de l'emploi et des besoins de l'organisation.
- Éléments essentiels du contrat de travail : Tout contrat de travail doit contenir les éléments essentiels suivants :
 - L'identité des parties (employeur et employé)
 - L'intitulé du poste et la description des fonctions
 - Le lieu de travail
 - La durée du contrat (pour les CDD)
 - La période d'essai (si applicable)
 - La rémunération et les avantages sociaux
 - La durée du travail
 - Les droits et obligations des parties
 - Les modalités de rupture du contrat
- Élaboration des descriptions de poste détaillées :
 - Pour chaque poste, une description de poste détaillée est élaborée, précisant les responsabilités, les tâches, les qualifications requises, les relations hiérarchiques et les objectifs de performance.
 - Les descriptions de poste sont mises à jour régulièrement pour refléter l'évolution des fonctions.
- Processus de signature et d'archivage des contrats de travail :
 - Le contrat de travail est signé par l'employeur et l'employé, en deux exemplaires originaux.
 - Un exemplaire est remis à l'employé, et l'autre est conservé dans son dossier personnel.

6.3 Procédures d'évaluation des performances :

- Définition des critères d'évaluation des performances :
 - Les critères d'évaluation des performances sont définis pour chaque poste, en alignement avec les objectifs de l'organisation et les descriptions de poste.
 - Les critères peuvent porter sur des aspects quantitatifs (ex : atteinte des objectifs de vente, respect des délais) et qualitatifs (ex : qualité du travail, esprit d'équipe, initiative).

- **Fréquence des évaluations :** Les évaluations de performance sont réalisées au moins une fois par an, et plus fréquemment si nécessaire (à la fin d'une période d'essai, à la fin d'un projet).
- **Méthodes d'évaluation :**
 - Auto-évaluation : L'employé évalue sa propre performance par rapport aux critères définis.
 - Évaluation par le supérieur hiérarchique : Le supérieur hiérarchique évalue la performance de l'employé, en se basant sur ses observations et sur les résultats obtenus.
 - Feedback à 360 degrés : Les collègues, les subordonnés et les partenaires peuvent être sollicités pour donner leur feedback sur la performance de l'employé.
- **Entretiens d'évaluation et plans de développement individuel :**
 - Un entretien d'évaluation est organisé entre l'employé et son supérieur hiérarchique pour discuter de la performance, des points forts, des axes d'amélioration et des objectifs futurs.
 - Un plan de développement individuel (PDI) est élaboré pour chaque employé, précisant les actions de formation et de développement professionnel à mettre en œuvre pour améliorer sa performance et atteindre ses objectifs de carrière.
- **Utilisation des résultats de l'évaluation :** Les résultats de l'évaluation des performances sont utilisés pour :
 - Identifier les besoins en formation et en développement.
 - Prendre des décisions en matière de promotion et de mobilité interne.
 - Déterminer les augmentations de salaire et les primes de performance.
 - Fournir un feedback constructif aux employés pour améliorer leur performance.

6.4 Politiques de formation et de développement du personnel :

- **Identification des besoins en formation :**
 - Les besoins en formation sont identifiés à partir des évaluations de performance, des plans de développement individuels, des évolutions des métiers et des besoins de l'organisation.
 - Des enquêtes peuvent être menées auprès des employés pour recueillir leurs besoins en formation.
- **Élaboration et mise en œuvre des plans de formation :**
 - Un plan de formation annuel est élaboré, précisant les actions de formation à mettre en œuvre, les objectifs, les publics cibles, les modalités de formation, le budget et le calendrier.
 - Les formations peuvent être dispensées en interne (par des formateurs internes) ou en externe (par des organismes de formation spécialisés).
- **Modalités de formation :** Les formations peuvent prendre différentes formes :
 - Formations en présentiel (ateliers, séminaires)

- Formations en ligne (cours e-learning, webinaires)
- Formations sur le tas (coaching, mentorat)
- Participation à des conférences et des colloques
- Budget alloué à la formation : Un budget est alloué chaque année à la formation du personnel, en fonction des besoins identifiés et des priorités de l'organisation.
- Évaluation de l'efficacité des formations : L'efficacité des formations est évaluée à travers des questionnaires de satisfaction, des tests de connaissances et des mesures de l'impact sur la performance.

6.5 Gestion des congés et des absences :

- Politique relative aux congés:
- L'organisation accorde différents types de congés à ses employés, conformément à la législation congolaise et aux politiques internes :
 - Congés annuels payés : La durée des congés annuels payés est déterminée par la législation congolaise et l'ancienneté de l'employé.
 - Congés de maladie : Les employés ont droit à des congés de maladie sur présentation d'un certificat médical.
 - Congés de maternité/paternité : Les employés ont droit à des congés de maternité/paternité, conformément à la législation congolaise.
 - Autres types de congés (congés familiaux, congés pour événements spéciaux) : Les employés peuvent bénéficier d'autres types de congés, sous réserve de l'approbation de leur supérieur hiérarchique.
- Procédures de demande, d'approbation et d'enregistrement des congés et des absences :
 - Les demandes de congés doivent être faites par écrit ou via le système de gestion des congés de l'organisation, avec un préavis suffisant.
 - Les congés sont approuvés par le supérieur hiérarchique, en tenant compte des besoins du service et des droits de l'employé.
 - Les congés et les absences sont enregistrés dans le système de gestion des congés et sur les feuilles de présence.
- Gestion des absences injustifiées : Les absences injustifiées sont considérées comme des manquements disciplinaires et peuvent donner lieu à des sanctions.

6.6 Code de conduite pour les employés :

- Principes généraux : L'organisation attend de tous ses employés qu'ils se comportent de manière professionnelle, éthique et responsable, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation.
- Comportements attendus :
 - Professionnalisme : Les employés doivent exercer leurs fonctions avec compétence, diligence, rigueur et intégrité.

- **Respect** : Les employés doivent traiter leurs collègues, leurs supérieurs hiérarchiques, leurs subordonnés, leurs partenaires et les bénéficiaires avec respect, courtoisie et équité, sans discrimination aucune.
- **Collaboration** : Les employés doivent travailler en équipe, partager les informations et les connaissances, et contribuer à un environnement de travail harmonieux.
- **Communication** : Les employés doivent communiquer de manière claire, concise, précise et respectueuse, en utilisant les canaux appropriés.
- **Utilisation des ressources de l'organisation** : Les employés doivent utiliser les ressources de l'organisation (temps, matériel, équipements, informations) de manière appropriée, responsable et efficiente, et uniquement à des fins professionnelles.
- **Confidentialité** : Les employés doivent respecter la confidentialité des informations sensibles ou confidentielles auxquelles ils ont accès dans le cadre de leurs fonctions.
- **Harcèlement, discrimination et conflits d'intérêts**: L'organisation ne tolère aucune forme de harcèlement (moral, sexuel, etc.), de discrimination (fondée sur l'âge, le sexe, l'origine ethnique, la religion, etc.) ou de conflits d'intérêts. Les employés doivent éviter toute situation où leurs intérêts personnels pourraient interférer avec leurs responsabilités professionnelles.

6.7 Procédures disciplinaires :

- **Types de manquements** : Les manquements disciplinaires peuvent inclure, sans s'y limiter :
 - Absences injustifiées répétées
 - Retards fréquents
 - Non-respect des règles de sécurité
 - Insubordination
 - Vol, fraude ou détournement de fonds
 - Harcèlement ou discrimination
 - Divulgence d'informations confidentielles
 - Faute grave
- **Sanctions** : Les sanctions disciplinaires peuvent varier en fonction de la gravité du manquement et peuvent inclure :
 - Avertissement verbal
 - Avertissement écrit
 - Mise à pied (suspension temporaire du contrat de travail)
 - Rétrogradation
 - Licenciement
- **Procédures de notification, d'enquête et de prise de décision** :
 - Tout manquement disciplinaire doit être signalé au supérieur hiérarchique de l'employé concerné et au service des ressources humaines.

- Une enquête est menée pour établir les faits et recueillir les témoignages.
 - L'employé concerné est informé des accusations portées contre lui et a le droit de se défendre et de présenter sa version des faits.
 - La décision disciplinaire est prise par [préciser la personne ou l'instance, par exemple : le Directeur Général], après consultation du service des ressources humaines, et est notifiée à l'employé par écrit.
- Droit d'appel : L'employé a le droit de faire appel de la décision disciplinaire auprès de [préciser l'instance, par exemple : le Conseil d'Administration] dans un délai de [préciser le délai, par exemple : cinq jours ouvrables].

6.8 Politique de santé et sécurité au travail :

- Mesures visant à assurer un environnement de travail sûr et sain : L'organisation s'engage à créer et à maintenir un environnement de travail sûr et sain pour tous ses employés. Cela comprend :
- L'identification et l'évaluation des risques professionnels
 - La mise en place de mesures de prévention et de protection (ex : équipements de protection individuelle, signalisation de sécurité)
 - L'aménagement ergonomique des postes de travail
 - La maintenance régulière des équipements et des installations
 - La formation des employés à la sécurité au travail
- Procédures en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle : Tout accident du travail ou maladie professionnelle doit être signalé immédiatement au supérieur hiérarchique et au service des ressources humaines. Les procédures à suivre sont les suivantes :
- Fournir les premiers secours à la personne blessée ou malade
 - Rédiger un rapport d'accident détaillé
 - Enregistrer l'accident ou la maladie dans le registre approprié
 - Mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires pour prévenir la récurrence
- Dispositions relatives aux premiers secours et aux équipements de protection individuelle :
- L'organisation met à disposition des employés les équipements de protection individuelle (EPI) nécessaires, en fonction des risques liés à leurs activités.
 - Des trousse de premiers secours sont disponibles sur les lieux de travail, et un nombre suffisant d'employés sont formés aux premiers secours.
- Sensibilisation et formation à la sécurité : Des actions de sensibilisation et de formation à la sécurité sont organisées régulièrement pour informer les employés des risques professionnels et des mesures de prévention.

7. Gestion des Projets et Programmes

7.1 Cycle de vie des projets :

- Identification :

- Définition du problème à résoudre et des besoins des bénéficiaires.
- Analyse du contexte (social, économique, politique) et des parties prenantes.
- Formulation de l'idée de projet et des objectifs préliminaires.
- Validation de la pertinence et de la faisabilité du projet.

■ Conception :

- Élaboration du cadre logique du projet (objectifs, résultats, activités, indicateurs, moyens, hypothèses).
- Définition de la stratégie de mise en œuvre et des modalités de gestion.
- Préparation du budget détaillé et du plan de financement.
- Rédaction de la proposition de projet.

■ Mise en œuvre :

- Lancement des activités du projet selon le plan de mise en œuvre.
- Coordination et supervision des équipes de projet.
- Gestion des ressources (humaines, financières, matérielles) et suivi des dépenses.
- Communication avec les parties prenantes et gestion des relations avec les partenaires.
- Suivi de l'avancement des activités et production de rapports réguliers.

■ Suivi et évaluation :

- Collecte et analyse des données relatives aux indicateurs de performance.
- Suivi régulier de l'avancement du projet par rapport au plan initial.
- Évaluation à mi-parcours et/ou finale pour mesurer l'atteinte des objectifs et l'impact du projet.
- Identification des leçons apprises et des bonnes pratiques.

■ Clôture :

- Achèvement formel des activités du projet.
- Préparation du rapport final du projet.
- Évaluation de la satisfaction des parties prenantes.
- Transfert des acquis et des résultats du projet aux bénéficiaires ou aux partenaires.
- Archivage de la documentation du projet.

8. Procédures de planification des projets :

- Élaboration de la charte de projet : La charte de projet est un document qui formalise le lancement du projet et définit les éléments clés suivants :
 - Titre du projet

- Objectifs du projet (SMART : Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, Temporellement définis)
 - Portée du projet (ce qui est inclus et ce qui est exclu)
 - Livrables attendus
 - Budget global
 - Échéancier prévisionnel
 - Parties prenantes du projet (bénéficiaires, partenaires, etc.)
 - Rôles et responsabilités des acteurs du projet
 - Autorité du chef de projet
- Développement du plan de gestion de projet : Le plan de gestion de projet détaille la manière dont le projet sera exécuté, suivi et contrôlé. Il comprend les éléments suivants :
- Structure de découpage du projet : décomposition hiérarchique des tâches à réaliser
 - Calendrier du projet (diagramme de Gantt, chemin critique)
 - Plan d'allocation des ressources (humaines, matérielles, financières)
 - Plan de gestion des risques (identification, analyse, réponse aux risques)
 - Plan de communication (modalités de communication avec les parties prenantes)
 - Plan de suivi et d'évaluation (indicateurs, méthodes de collecte de données)
 - Plan de gestion de la qualité
- Utilisation d'outils de planification : L'organisation utilise des outils de planification appropriés (Microsoft Project, OpenProject) pour faciliter l'élaboration, le suivi et la mise à jour des plans de projet.

8.1 Méthodes de suivi et d'évaluation :

- Définition d'indicateurs de performance clés (KPI) :
- Les indicateurs de performance clés (KPI) sont des mesures quantifiables qui permettent de suivre l'avancement du projet et d'évaluer l'atteinte des objectifs.
 - Les indicateurs doivent être SMART et pertinents par rapport aux objectifs du projet.
 - Des indicateurs sont définis pour chaque niveau du cadre logique (activités, résultats, objectif spécifique, objectif global).
- Collecte régulière de données :
- Les données relatives aux indicateurs sont collectées de manière régulière, selon un plan de collecte de données défini lors de la phase de planification du projet.
 - Les données peuvent être collectées à partir de différentes sources (ex : registres, questionnaires, entretiens, observations).
- Méthodes de collecte de données :
- Quantitatives : collecte de données numériques (ex : nombre de bénéficiaires formés, nombre de consultations médicales réalisées).

- Qualitatives : collecte de données non numériques (ex : témoignages, opinions, perceptions). Les méthodes de collecte de données qualitatives peuvent inclure des entretiens semi-structurés, des groupes de discussion et des études de cas.
- Analyse des données et production de rapports :
 - Les données collectées sont analysées pour produire des informations utiles à la prise de décision.
 - Des rapports de suivi réguliers sont produits pour rendre compte de l'avancement du projet (ex : rapports d'activité mensuels, trimestriels).
 - Des rapports d'évaluation sont produits pour mesurer l'atteinte des objectifs et l'impact du projet (ex : rapport d'évaluation à mi-parcours, rapport d'évaluation finale).
- Réalisation d'évaluations :
 - Des évaluations sont réalisées à différents moments du cycle de vie du projet (ex : évaluation à mi-parcours, évaluation finale, évaluation d'impact) pour mesurer l'efficacité, l'efficience, la pertinence, la durabilité et l'impact du projet.
 - Les évaluations sont réalisées par des évaluateurs internes ou externes, selon les besoins et les ressources disponibles.

8.2 Gestion des risques liés aux projets :

- Identification des risques :
 - Les risques potentiels qui pourraient affecter la réalisation des objectifs du projet sont identifiés lors de la phase de planification et tout au long du cycle de vie du projet.
 - Les risques peuvent être identifiés à l'aide de différentes techniques (ex : brainstorming, analyse SWOT, analyse des parties prenantes).
- Analyse des risques :
 - Les risques identifiés sont analysés pour évaluer leur probabilité d'occurrence et leur impact potentiel sur le projet.
 - Les risques sont classés par ordre de priorité en fonction de leur niveau de gravité.
- Élaboration de plans de réponse aux risques :
 - Des plans de réponse sont élaborés pour chaque risque majeur, précisant les actions à mettre en œuvre pour prévenir, atténuer ou transférer le risque.
 - Des plans de contingence sont élaborés pour faire face aux risques qui se réalisent.
- Suivi et mise à jour du registre des risques : Un registre des risques est tenu à jour pour suivre l'évolution des risques et l'efficacité des plans de réponse.

9. Procédures de reporting aux partenaires et aux bailleurs de fonds :

- Définition des formats et de la fréquence des rapports :
 - Les formats et la fréquence des rapports sont définis en accord avec les partenaires et les bailleurs de fonds, en tenant compte de leurs exigences spécifiques.

- Les rapports peuvent être narratifs (décrivant l'avancement des activités, les résultats obtenus, les défis rencontrés) et/ou financiers (présentant les dépenses réalisées par rapport au budget).
- Respect des exigences spécifiques des bailleurs de fonds : L'organisation veille à respecter scrupuleusement les exigences de reporting de chaque bailleur de fonds, en termes de contenu, de format, de fréquence et de délais.

9.1 Gestion des Partenariats

9.1.1 Identification et évaluation des partenaires potentiels :

- Critères de sélection des partenaires : Les partenaires potentiels sont identifiés et sélectionnés sur la base de critères objectifs, tels que :
 - La compatibilité avec la mission, les valeurs et les objectifs de l'organisation
 - L'expertise et l'expérience dans le domaine d'intervention
 - La solidité financière et organisationnelle
 - La réputation et l'intégrité
 - La capacité à contribuer aux objectifs du projet
 - La complémentarité des compétences
- Processus d'évaluation des partenaires :
 - Une évaluation préliminaire est réalisée sur la base des informations disponibles (ex : documents organisationnels, rapports d'activité).
 - Une évaluation plus approfondie peut être réalisée, comprenant des visites sur le terrain, des entretiens avec le personnel et l'examen des états financiers.
 - Une matrice d'évaluation des partenaires peut être utilisée pour comparer les partenaires potentiels sur la base des critères de sélection.

9.2 Accords de partenariat :

- Types d'accords de partenariat : Les partenariats sont formalisés par écrit à travers différents types d'accords, tels que :
 - Protocole d'entente (PE) : document non contraignant qui exprime l'intention des parties de collaborer
 - Convention de partenariat : document contraignant qui définit les droits et les obligations de chaque partie
 - Accord de subvention : accord spécifique pour l'octroi d'un financement
- Éléments essentiels des accords de partenariat : Tout accord de partenariat doit préciser les éléments suivants :
 - L'identité des parties
 - L'objet du partenariat
 - Les rôles et responsabilités de chaque partenaire
 - Les contributions de chaque partenaire (financières, humaines, matérielles)

- La durée du partenariat
 - Les modalités de communication et de coordination
 - Les indicateurs de suivi et d'évaluation du partenariat
 - Les modalités de règlement des différends
 - Les conditions de résiliation
- Processus de négociation et de signature des accords : Les accords de partenariat sont négociés par les représentants autorisés des deux parties et approuvés par les organes de gouvernance compétents (ex : Conseil d'Administration).

9.3 Modalités de collaboration et de communication avec les partenaires :

- Mécanismes de coordination : Des mécanismes de coordination sont mis en place pour assurer une communication fluide et une collaboration efficace entre les partenaires (ex : réunions régulières, comités de pilotage).
- Échanges d'informations : Les partenaires s'engagent à échanger les informations pertinentes de manière transparente et opportune.
- Résolution des problèmes : Des procédures sont définies pour identifier et résoudre les problèmes qui pourraient survenir dans le cadre du partenariat.
- Valorisation du partenariat : L'organisation reconnaît et valorise la contribution de ses partenaires à l'atteinte de ses objectifs.

9.4 Suivi et évaluation des partenariats :

- Indicateurs de suivi des partenariats : Des indicateurs sont définis pour suivre l'avancement et l'efficacité des partenariats (ex : nombre d'activités réalisées conjointement, nombre de bénéficiaires atteints grâce au partenariat).
- Évaluation de la performance des partenaires : La performance des partenaires est évaluée régulièrement, sur la base des indicateurs définis et des résultats obtenus.
- Ajustement des partenariats : Les partenariats sont ajustés si nécessaire, en fonction des résultats de l'évaluation et de l'évolution du contexte.

10. Gestion de la Communication et de la Visibilité

10.1 Stratégie de communication de Global Insight :

- Objectifs de la communication : La stratégie de communication de Global Insight définit les objectifs de communication de l'organisation, qui peuvent inclure :
- Accroître la notoriété et la visibilité de l'organisation
 - Promouvoir les valeurs, la mission et les objectifs de l'organisation
 - Informer les parties prenantes (bénéficiaires, partenaires, bailleurs de fonds, public) sur les activités et les résultats de l'organisation
 - Mobiliser des ressources (financières, humaines) pour soutenir les activités de l'organisation
 - Influencer les politiques publiques dans les domaines d'intervention de l'organisation

- **Publics cibles :** La stratégie de communication identifie les publics cibles de la communication de l'organisation, qui peuvent inclure :
 - Bénéficiaires des programmes
 - Partenaires (ONG, associations, institutions publiques)
 - Bailleurs de fonds (agences de développement, fondations, entreprises)
 - Médias (presse écrite, radio, télévision, médias en ligne)
 - Public général
 - Personnel de l'organisation
- **Messages clés :** La stratégie de communication définit les messages clés que l'organisation souhaite communiquer à ses publics cibles. Les messages clés doivent être clairs, concis, cohérents et adaptés à chaque public.
- **Canaux de communication :** La stratégie de communication identifie les canaux de communication à utiliser pour atteindre les publics cibles, qui peuvent inclure :
 - Site web de l'organisation
 - Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.)
 - Bulletins d'information (électroniques ou imprimés)
 - Communiqués de presse
 - Conférences de presse
 - Événements (ateliers, séminaires, conférences)
 - Publications (rapports, études, brochures)
 - Médias (presse écrite, radio, télévision, médias en ligne)
- **Budget de communication :** La stratégie de communication définit le budget alloué aux activités de communication.
- **Évaluation de l'efficacité de la communication :** La stratégie de communication prévoit des mécanismes d'évaluation de l'efficacité des actions de communication, en fonction des objectifs fixés.

10.2 Procédures de diffusion de l'information :

- **Diffusion de l'information interne :**
 - L'information est diffusée aux employés de manière régulière et transparente, en utilisant les canaux appropriés (ex : réunions d'équipe, courriels, intranet, affichage).
 - Les informations diffusées peuvent concerner les activités de l'organisation, les résultats obtenus, les changements organisationnels, les politiques internes, etc.
- **Diffusion de l'information externe :**
 - L'information est diffusée aux parties prenantes externes (partenaires, bailleurs de fonds, public) de manière proactive et réactive, en utilisant les canaux appropriés (ex : site web, réseaux sociaux, communiqués de presse, rapports).

- L'information diffusée doit être conforme à la stratégie de communication de l'organisation et aux messages clés définis.

10.3 Gestion des relations avec les médias :

- Identification des contacts médias : L'organisation identifie et entretient des relations avec les journalistes et les médias pertinents pour ses domaines d'intervention.
- Préparation des communiqués de presse : Les communiqués de presse sont préparés avec soin, en respectant les règles de rédaction journalistique, et sont approuvés par [préciser la personne ou l'instance, par exemple : le Directeur de la Communication] avant d'être diffusés.
- Organisation des conférences de presse : Les conférences de presse sont organisées pour annoncer des événements ou des résultats importants.
- Gestion des demandes d'interviews : Les demandes d'interviews sont traitées rapidement et orientées vers les porte-parole appropriés.
- Suivi de la couverture médiatique: L'organisation assure un suivi régulier de la couverture médiatique de ses activités et de ses résultats.

10.4 Utilisation des outils de communication :

- Site web de l'organisation :
 - Le site web de l'organisation est conçu pour être une source d'information complète et à jour sur l'organisation, ses activités, ses résultats et ses publications.
 - Le site web est régulièrement mis à jour et son contenu est géré par [préciser la personne ou le service, par exemple : le service communication].
- Réseaux sociaux :
 - L'organisation utilise les réseaux sociaux de manière stratégique pour atteindre ses publics cibles, diffuser ses messages clés et interagir avec ses parties prenantes.
 - Une politique d'utilisation des réseaux sociaux est définie pour encadrer les pratiques de l'organisation et de son personnel.
- Autres outils de communication : L'organisation peut utiliser d'autres outils de communication, tels que des bulletins d'information, des brochures, des vidéos, des présentations, etc., en fonction de ses besoins et de ses ressources.

10.5 Politiques de branding et d'identité visuelle :

- Charte graphique : L'organisation se dote d'une charte graphique qui définit les éléments constitutifs de son identité visuelle (logo, couleurs, typographie, etc.) et les règles de leur utilisation.
- Utilisation du logo : Le logo de l'organisation est utilisé de manière cohérente et conforme à la charte graphique sur tous les supports de communication (imprimés et numériques).
- Cohérence de l'image de marque : L'organisation veille à la cohérence de son image de marque à travers toutes ses communications, en veillant à ce que les messages, les visuels et le ton soient alignés sur ses valeurs et sa mission.

11. Gestion de la Qualité et de l'Impact

11.1 Politiques et procédures d'assurance qualité :

- Définition de la qualité : L'organisation définit la qualité en termes de conformité aux normes, aux standards et aux bonnes pratiques applicables à ses domaines d'intervention, ainsi qu'en termes de satisfaction des bénéficiaires et des parties prenantes.
- Politique d'assurance qualité : L'organisation met en place une politique d'assurance qualité qui vise à garantir la qualité de ses programmes, de ses projets et de ses services. Cette politique comprend les éléments suivants :
 - L'engagement de la direction en faveur de la qualité
 - La définition des responsabilités en matière de qualité
 - L'établissement de procédures et de normes de qualité
 - La mise en place de mécanismes de contrôle et d'évaluation de la qualité
 - La promotion d'une culture d'amélioration continue
- Procédures d'assurance qualité : Des procédures d'assurance qualité sont établies pour les différents processus de l'organisation (ex : conception de projets, mise en œuvre d'activités, suivi et évaluation, gestion financière, gestion des ressources humaines). Ces procédures décrivent les étapes à suivre, les responsabilités de chacun, les documents à produire et les critères de qualité à respecter.
- Normes et standards de qualité : L'organisation identifie les normes et les standards de qualité pertinents pour ses domaines d'intervention (ex : normes internationales, normes nationales, codes de déontologie) et veille à s'y conformer.
- Contrôle de la qualité : Des mécanismes de contrôle de la qualité sont mis en place pour vérifier que les procédures sont respectées et que les résultats obtenus sont conformes aux critères de qualité définis. Ces mécanismes peuvent inclure des revues de documents, des audits internes, des visites de suivi, des enquêtes de satisfaction, etc.

11.2 Mesure et évaluation de l'impact des interventions :

- Définition de l'impact : L'organisation définit l'impact comme les changements positifs à long terme qui sont attribuables à ses interventions, sur les plans social, économique, environnemental, etc.
- Stratégie de mesure de l'impact : L'organisation élabore une stratégie de mesure de l'impact qui précise les objectifs de l'évaluation, les indicateurs d'impact à mesurer, les méthodes de collecte et d'analyse des données, les ressources nécessaires et le calendrier de l'évaluation.
- Méthodes d'évaluation de l'impact : L'organisation utilise des méthodes d'évaluation de l'impact rigoureuses et appropriées, qui peuvent inclure :
 - Les méthodes expérimentales (ex : essai contrôlé randomisé)
 - Les méthodes quasi-expérimentales (ex : appariement, régression discontinuité)
 - Les méthodes participatives (ex : évaluation participative de l'impact)
 - Les études de cas

- **Collecte et analyse des données d'impact** : Les données d'impact sont collectées de manière systématique et rigoureuse, en utilisant des méthodes appropriées (ex : enquêtes auprès des bénéficiaires, suivi longitudinal, analyse documentaire). Les données collectées sont analysées pour mesurer les changements survenus et déterminer l'attribution de ces changements aux interventions de l'organisation.
- **Utilisation des résultats de l'évaluation de l'impact** : Les résultats de l'évaluation de l'impact sont utilisés pour :
 - Rendre compte aux parties prenantes (bénéficiaires, partenaires, bailleurs de fonds) des résultats obtenus
 - Améliorer la conception et la mise en œuvre des interventions futures
 - Contribuer à la production de connaissances sur les bonnes pratiques et les leçons apprises

11.3 Collecte et analyse des données probantes :

- **Définition des données probantes** : L'organisation définit les données probantes comme les informations factuelles et crédibles qui étayent ses affirmations sur l'efficacité et l'impact de ses interventions.
- **Procédures de collecte de données probantes** : L'organisation met en place des procédures pour collecter des données probantes de manière systématique et rigoureuse, en utilisant des méthodes appropriées (ex : enquêtes, entretiens, groupes de discussion, observations, analyse documentaire).
- **Analyse et interprétation des données probantes** : Les données collectées sont analysées et interprétées pour en tirer des conclusions valides et fiables sur l'efficacité et l'impact des interventions.
- **Utilisation des données probantes** : Les données probantes sont utilisées pour :
 - Orienter la prise de décision
 - Justifier les choix stratégiques et opérationnels
 - Améliorer la conception et la mise en œuvre des interventions
 - Communiquer avec les parties prenantes
 - Contribuer à la production de connaissances

11.4 Processus d'amélioration continue :

- **Démarche d'amélioration continue** : L'organisation adopte une démarche d'amélioration continue de la qualité, qui consiste à :
 - Identifier les axes d'amélioration possibles
 - Planifier et mettre en œuvre des actions d'amélioration
 - Évaluer les résultats des actions d'amélioration
 - Ajuster les procédures et les pratiques en conséquence
- **Mécanismes d'amélioration continue** : L'organisation met en place des mécanismes pour favoriser l'amélioration continue, tels que :
 - Les revues de processus

- Les audits internes et externes
- Les enquêtes de satisfaction
- Les groupes de travail
- Les systèmes de suggestion
- Documentation des améliorations : Les améliorations apportées aux procédures et aux pratiques sont documentées et communiquées aux personnes concernées.

12. Gestion de la Sécurité et de la Protection

12.1 Politiques de sécurité des biens et des personnes :

- Sécurité des biens : L'organisation met en place des mesures pour assurer la sécurité de ses biens (immeubles, équipements, matériels, fonds), qui peuvent inclure :
 - Le contrôle d'accès aux locaux (badges, gardiennage)
 - La surveillance des locaux (caméras de surveillance, alarmes)
 - La protection contre le vol, l'incendie et les autres risques
 - L'assurance des biens
- Sécurité des personnes : L'organisation met en place des mesures pour assurer la sécurité de son personnel, de ses visiteurs et de ses bénéficiaires, qui peuvent inclure :
 - L'identification et l'évaluation des risques pour la sécurité des personnes (ex : violence, criminalité, troubles sociaux)
 - L'élaboration et la mise en œuvre de plans de sécurité
 - La formation du personnel à la sécurité
 - La mise à disposition d'équipements de protection (si nécessaire)
 - La coordination avec les forces de sécurité locales
- Plan de sécurité : L'organisation élabore un plan de sécurité détaillé qui décrit les mesures à prendre pour prévenir et gérer les incidents de sécurité. Ce plan est régulièrement mis à jour et communiqué au personnel concerné.

12.2 Procédures en cas d'urgence :

- Définition des situations d'urgence : L'organisation définit les situations qui sont considérées comme des urgences (ex : incendie, accident grave, menace terroriste, catastrophe naturelle).
- Plan d'urgence : L'organisation élabore un plan d'urgence qui décrit les procédures à suivre en cas de situation d'urgence. Ce plan comprend les éléments suivants :
 - Les numéros de téléphone d'urgence
 - Les procédures d'évacuation des locaux
 - Les points de rassemblement
 - Les procédures de communication

- Les rôles et les responsabilités de chacun
- Les procédures de premiers secours
- Exercices d'urgence : Des exercices d'urgence sont organisés régulièrement pour tester l'efficacité du plan d'urgence et former le personnel aux procédures à suivre.

12.3 Protection des données et de la confidentialité :

- Politique de protection des données : L'organisation met en place une politique de protection des données qui vise à garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles et des informations sensibles. Cette politique est conforme à la législation en vigueur en RDC et aux normes internationales applicables.
- Collecte et traitement des données : La collecte et le traitement des données personnelles sont limités aux informations nécessaires à la réalisation des activités de l'organisation et sont effectués de manière transparente et licite.
- Consentement des personnes concernées : Le consentement des personnes concernées est obtenu avant toute collecte ou tout traitement de leurs données personnelles, sauf si la loi l'autorise ou l'exige autrement.
- Sécurité des données : Des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées sont mises en place pour protéger les données contre l'accès non autorisé, la perte, la destruction ou l'altération.
- Conservation des données : Les données personnelles sont conservées pendant une durée limitée, qui n'excède pas la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.
- Droits des personnes concernées : L'organisation respecte les droits des personnes concernées en matière d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et d'opposition au traitement de leurs données personnelles.

13. Dispositions Générales

13.1 Responsabilité de l'application du manuel :

La responsabilité de l'application de ce manuel incombe à l'ensemble du personnel de l'organisation, sous la supervision de la Direction Générale. Chaque Directeur de département est chargé de veiller à ce que les procédures décrites dans ce manuel soient respectées au sein de son département.

13.2 Diffusion et accessibilité du manuel :

Ce manuel est diffusé à tous les membres du personnel de l'organisation, sous format [préciser le format, par exemple : électronique et imprimé]. Il est accessible à tout moment sur le [préciser l'emplacement, par exemple : intranet de l'organisation, dossier partagé]. Des sessions de formation sont organisées pour familiariser le personnel avec le contenu de ce manuel et répondre à leurs questions.

13.3 Interprétation du manuel :

En cas de doute sur l'interprétation d'une disposition de ce manuel, la question est soumise à la Direction Générale, dont la décision est définitive.

13.4 Entrée en vigueur :

Ce manuel entre en vigueur à compter du.....

Annexes (à adapter selon les besoins)

- Modèles de documents (contrats, rapports, formulaires, etc.)
- Listes de contacts clés
- Références légales et réglementaires
- Formulaire de suggestion d'amélioration du manuel

Contactez-nous:

Siège social

86982, avenue des aveugles,
Commune de Mont Ngafula
Kinshasa-RDC

Bureau Administratif

04, avenue des Citronniers,
Kinshasa-Gombe
Kinshasa-RDC

NRC CD/KNG/RCCM/24-B-03481

N° Id. Nat.: 01-Q8601-N16070H

N° Impôt : A243437OL

Tél: (+243) 998 571 482

(+243) 851 001 403

contact@gi-africa.com

globalinsight817@gmail.com

www.gi-africa.com



Global insight
Des idées à l'action