



**RAPPORT DE MISSION
MICHEL SOL**



**Projet 1223 - BÉNIN
Bureautique
Mission du 04/12/2017 au 15/12/2017
Renforcement Excel en faveur des membres d'une
association**

Sur le terrain : déroulement de la mission...

Appréciation Générale

Arrivée, accueil à l'aéroport :	Excellent
Informations reçues du partenaire :	Excellent
Hébergement :	Satisfaisant
Repas :	Satisfaisant
Qualité de l'encadrement :	Excellent
Organisation des déplacements :	Excellent
Votre intégration dans le milieu de travail :	Excellent
Niveau général de satisfaction :	Excellent

Planning des activités quotidiennes

Dès le premier jour, le collectif a décidé des horaires de la formation : de 9 h à 14 h.

En pratique, nous arrêtons parfois un peu plus tôt, pour ne pas interrompre un nouveau chapitre à peine entamé.

Lever à 7 h 20.

Petit-déjeuner à 8 h à l'hôtel.

Départ de l'hôtel à 8 h 45 (AKIBO venait me chercher en voiture).

Début de la formation à 9 h (ou un peu plus tard pour attendre l'arrivée de plusieurs retardataires).

Pause de 20 minutes généralement vers 12 h.

Déjeuner vers 14 h 15.

Après le déjeuner qui se terminait le plus souvent vers 15 h / 15 h 15, je consacrais une partie du reste de ma journée (dans ma chambre d'hôtel) à une relecture de la matinée, à la rédaction d'un journal de mission et à la préparation du temps de formation du lendemain.

Dîner à l'hôtel vers 20 h.

Support Matériel (salle, équipement à disposition...)

Appréciation Générale : Satisfaisant

Remarques sur le lieu : Le lieu de formation était une grande salle de réunion située au sous-sol d'un bâtiment annexe de l'hôpital et dédié au service d'ophtalmologie. Avantage : une température plus fraîche soutenue également par une installation de climatisation. L'espace de ce lieu était largement suffisant pour le nombre de participants (12 en moyenne). La salle était équipée de tables disposées en U et de chaises en quantité suffisante.

Désavantage : proximité immédiate avec l'hôpital où certains étaient parfois appelés en urgence et interrompaient donc leur temps de formation.

Remarques sur l'équipement mis à disposition : Rétroprojecteur de bonne qualité (bien utile) et grand écran de projection installé en permanence dans la salle.

Mise à disposition de gros feutres marqueurs, mais absence de paperboard => utilisation de grandes feuilles d'emballage kraft scotchées sur les murs. Du papier blanc serait préférable pour la lisibilité des informations écrites.

A noter que je n'ai pas eu besoin d'apporter mon ordinateur personnel, car tout ce que j'avais préparé en amont de la mission se

trouvait sur une clé USB que j'utilisais chaque jour à partir de l'ordinateur de l'un ou l'autre des participants pour dispenser la formation.

Etat du matériel :

Chaque participant est venu avec son propre ordinateur personnel. D'où une disparité étonnante de versions de claviers informatiques (certains n'ayant pas de clavier Azerty) et de versions du logiciel EXCEL comme d'environnements de travail Windows (Microsoft Office). Cette situation a donc nécessité du sur-mesure individualisé lors des exercices pratiques. Certains devaient travailler en affichant sur leur écran leur clavier virtuel et s'en servir par l'intermédiaire de leur souris, car tous les symboles utiles ne se trouvaient pas sur leur clavier physique (notamment "<" et ">").

Les participants

Contact avec les participants :

NSPP

Nombre de participants présents :

12

Effectifs annoncés/inscrits/présents :

La liste des participants initialement transmise par le partenaire comportait 14 noms. Elle a été actualisée dès le premier jour, pour tenir compte de l'indisponibilité de certaines personnes (notamment des comptables chargés de préparer la clôture de gestion annuelle de l'ONG). Deux participants n'ont pas pu continuer leur formation, en dépit de leur forte motivation : un assistant de Direction (secrétaire du coordonnateur de l'ONG) et un chef comptable, en raison de leurs obligations professionnelles respectives. Au final, 12 participants ont suivi la formation, dont 2 sur 1 semaine seulement : Marcel BATCHO (correspondant local de PU) et un invité externe (comptable). Les 12 ont reçu une attestation de formation le dernier jour, lors d'une petite cérémonie officielle.

Liste exhaustive des participants :

Fernand KPOSSILANDE (chef du service ressources humaines) / Guillaume OTCHO (comptable) / Joseph VIDJOGNI (gestionnaire de site) / Laurent ADIKIN (comptable des Annexes) / Marcel ADJIHANOU (planificateur) / Achille GBOZO (chef comptabilité et gestion) / Saturnin KOTOKI (service administratif hôpital) / Kakpo AKIBO (chargé de communication) Ibrahima ADJARRO (chargé de projet) / Philippe VODOUNOU (comptable externe) / Euloge FOLLY (aide comptable, agent de recouvrement) / Marcel BATCHO (correspondant local de Planète-Urgence).

Constitution de groupes :

Cela n'a pas été nécessaire. Ceux qui avançaient plus rapidement dans les exercices, aidaient aussi leurs voisins proches en cours de route ou une fois qu'ils avaient terminé. Le groupe était relativement homogène. Deux participants (dont le plus jeune) étaient en tête du groupe et un seul était de nature plus lente que les autres.

Méthodologie de travail :

Méthode pédagogique :

Exposés théoriques agrémentés d'exemples puis mise en application à travers des exercices pratiques individuels (fournis à chaque participant via ma clé USB) pendant lesquels je passais de l'un à l'autre pour les guider ou répondre à leurs interrogations. Enfin,

examen détaillé collectif des solutions pour chaque exercice (avec projection de la solution à l'écran) et réponse aux questions au fur et à mesure + éclairage sur les pièges à éviter ou les erreurs commises par certains. Nous avons passé volontairement les 2/3 du temps sur les cas pratiques et cela leur a permis de mieux s'approprier les notions théoriques. Cette méthode a été unanimement appréciée et saluée positivement lors du bilan final. A noter : j'ai remis à chaque participant l'intégralité des supports de cours théoriques et des solutions d'exercices pratiques (fichiers excel transmis via ma clé USB), ainsi que des références de liens spécifiques sur internet pour ceux qui souhaiteraient aller plus loin. Je leur ai laissé également deux modules de formation de base (initiation à Excel) trouvés au cours de mes recherches sur internet.

Outils de travail utilisés :

Avant de partir en mission, j'ai moi même construit entièrement tout le parcours de la formation sur la base des prérequis de la fiche mise à disposition par PU (thématiques souhaitées par le partenaire). Par ailleurs, j'ai recherché sur internet des exemples pratiques et à partir de là, j'ai élaboré un ensemble d'énoncés d'exercices ainsi que les solutions associées. Tout cela a nécessité un travail conséquent de ma part...

Se sont-ils révélés utiles :

Oui tout à fait.

Quels conseils pour le successeur ?

Etre pragmatique : prendre la mesure des attentes des participants, être à leur écoute permanente, adopter une posture de "service" en s'adaptant aux sollicitations. Prévoir de consacrer 1/3 du temps à la théorie et 2/3 à la pratique individuelle et collective.

Sur le terrain : les réalisations...

Réalisations :

Rappel de l'objectif initial :

Formation d'adultes " Renforcement EXCEL " (approfondissement des fonctionnalités d'EXCEL pour des utilisateurs confirmés) au bénéfice de membres de l'ONG BETHESDA.

Le programme initial (cf. fiche projet 1223 de PU) prévoyait plus précisément : créer un tableau et des bases de données ; entrer des formules de calcul automatique ; créer un graphique ; créer et utiliser des macros ; maîtriser les fonctions avancées du logiciel.

La formation a-t-elle répondu aux besoins ?

Excellent

Nouvelles connaissances acquises :

Quelques rappels concernant des connaissances de base du logiciel EXCEL (à la demande des participants), des astuces pratiques également, les formules de calcul et leurs règles, les tests logiques, mais surtout la maîtrise de fonctions élaborées d'EXCEL (avec application à la gestion des bases de données) qui permettront aux participants de mieux organiser leurs activités quotidiennes au sein de l'ONG.

Utilité de ces nouvelles connaissances :

Voici quelques exemples issus de la formation (dont certains évoqués par les participants eux-mêmes) : amélioration de l'organisation du service du personnel, suivi de contrats, gestion des stocks pharmaceutiques, suivi de résultats d'analyses médicales du labo, organisation et gestion de bases de données liées aux patients de l'hôpital, gestion comptable, gestion automatisée de calendrier,

gestion automatisée de factures en fonction d'une base de données de références clients, élaborer des tableaux de suivi des rendez-vous des patients, ...etc.

Impact concret dans leur travail :

En dehors des exemples cités précédemment, nous n'avons pas eu le temps de partager très précisément sur les impacts concrets de cette formation pour chacun au niveau de son propre quotidien au sein de l'ONG. Chacun exerce des responsabilités particulières au sein de l'ONG et pilote des activités spécifiques. Mais tous ont mentionné lors du bilan final, que la mise en application des connaissances acquises lors de cette formation serait tout à fait concrète. AKIBO, le référent local, qui a participé lui aussi à cette formation, a prévu de faire un sondage à ce sujet auprès des participants d'ici quelques mois. A noter enfin, que certains ont exprimé l'intention de transmettre ces nouvelles connaissances autour d'eux.

A la fin de la formation, peut-on dire des participants qu'ils sont capables de...

...travailler de manière autonome ?	Complètement
...mener à terme leurs projets ?	Complètement
...transmettre les acquis à leur entourage ?	En partie

Sur le terrain : témoignage personnel...

Libre expression :

J'ai beaucoup apprécié les contacts humains avec tous les participants à cette formation durant les 2 semaines passées à Cotonou, mais également en dehors du cadre de la mission. La spontanéité africaine et leur simplicité naturelle sont des atouts pour établir la relation dans la confiance.

Dès le départ, j'avais instauré un petit plus entre nous, une sorte de temps de partage culturel : je leur ai demandé de faire en sort de rapporter chaque jour un proverbe africain. Ils se sont pris au jeu et nous avons ainsi eu l'occasion de savourer ensemble certaines expressions issues de la sagesse africaine.

Je peux dire que j'ai été accueilli chaleureusement et davantage encore en fin de session puisque j'ai eu droit à une petite fête avec un petit concert de tam-tams et des danses ! Assurément, le courant est vite passé et tout s'est déroulé dans la bonne humeur. Le groupe était soudé par un idéal commun (en lien avec les valeurs de Bethesda) et cela ne pouvait que transpirer positivement.

J'ai été heureux aussi de constater à quel point ils étaient avides d'apprendre et de progresser. Cela récompense tous les efforts déployés !

Le dernier jour, j'ai été très honoré de recevoir 2 cadeaux, car je ne m'y attendais pas : une première tenue traditionnelle africaine offerte par un représentant hiérarchique de l'ONG, puis une deuxième tenue traditionnelle offerte par les participants eux-mêmes.

Je garde vraiment un excellent souvenir des personnes que j'ai eu la chance de connaître et de côtoyer au Bénin, en particulier mon référent local AKIBO dont j'ai admiré la générosité, l'enthousiasme, l'esprit de service, l'humour et avec lequel j'ai vécu de bons échanges quasi fraternels.

Je me suis toujours senti en sécurité au Bénin, qui me semble être un pays d'Afrique où le souci de la pays et de l'entente constitue une valeur communément partagée.

Enfin, je regrette simplement de ne pas avoir prolongé un peu mon séjour sur place pour découvrir davantage le pays.

A mon retour...

Que vous a apporté cette mission ?

Le plaisir de donner de mon temps. La joie de recevoir ce que d'autres vivent dans une autre culture que la mienne sur le plan humain. La satisfaction d'avoir rejoint pleinement les attentes exprimées par les participants à la formation et d'avoir réussi cette mission.

A-t-elle été conforme à vos attentes ?

Oui.

Pourquoi ?

Il s'agit d'un investissement important pour lequel j'ai besoin de revoir mes propres disponibilités en fonction de contraintes personnelles.

Une mission de biodiversité pourrait m'intéresser éventuellement.

Définition de la solidarité internationale ?

Prendre le temps de donner à d'autres ce qu'ils n'ont pas et dont ils ont besoin pour améliorer leur vie quotidienne, en partageant avec eux un savoir, des connaissances, une aide spécifique et utile, et en s'impliquant personnellement sur le terrain.

Acquis transposables dans mon quotidien :

La méthode pédagogique que j'ai testée au Bénin et qui a porté ses fruits.

Je pense que la formation que j'ai dispensée pourrait aussi profiter à des personnes qui en éprouvent le besoin en France.