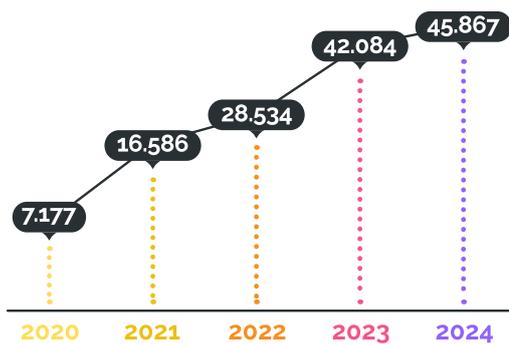


RAPPORT ANNUEL DE TEMBO 2024

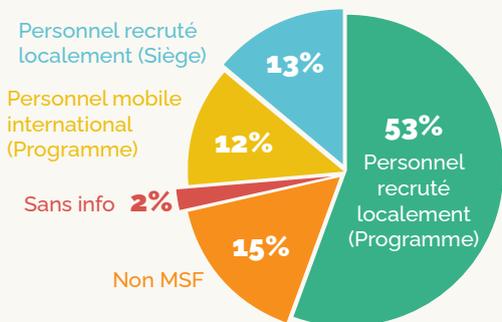
Résumé exécutif



Utilisation de Tembo au cours des dernières années par personne active

- Hausse de l'activité sur Tembo au niveau global (+ de 45 000 personnes utilisatrices régulières en 2024, 9% de plus qu'en 2023) et de la participation du personnel recruté localement en 2024
- Prestation de services à l'ensemble du mouvement via le **fonds d'investissement collectif de MSF (Collective Investment)**
- Création et diffusion d'un [catalogue de services intégral](#)
- Définition et adoption du [nouveau modèle de gouvernance](#) renforçant l'inclusion et la représentation des parties prenantes
- Révision des objectifs et des résultats attendus des **projets TIC** en cours pour leur finalisation en 2025

Segmentation des personnes utilisatrices



65 % des personnes utilisatrices sont personnel de terrain (53 % de personnel recruté localement et 12 % de personnel mobile international)

Catégorie



Engagement des personnes utilisatrices



Création et mise à jour des cours en 2024

Nouveaux cours

155

76

Cours mis à jour

Un nouveau programme, 3 programmes actualisés

Création et mise à jour de programmes* en 2024

Nouveau programme

1

3

Programmes mis à jour

*Un programme est dans Tembo un ensemble de cours

Services

Services de support digital : 1.269 demandes ont été traitées, 40% portant sur le support et l'accompagnement technique/pédagogique y compris des conseils sur des solutions technologiques éducatives, des stratégies numériques et des tendances en matière d'apprentissage.

Services de production : 14 projets ont été finalisés*, comprenant un large éventail d'activités telles que la réalisation de vidéos, fichiers audio, animations, packages SCORM et autres contenus interactifs.

Services de traduction : 39 projets ont été finalisés, dont ressortent les traductions en français (56%) et en arabe (25%).

Services de production de rapports : 61 demandes ont été traitées pour soutenir des demandes d'analyse de l'organisation à différents niveaux.

Opérations IT et service d'assistance technique :

- **Opérations** : des activités de maintenance ont été réalisées en 2024, y compris des mises à jour régulières du système et des correctifs et des sauvegardes de données, afin de garantir l'opérabilité du système. Ces actions ont permis une identification proactive de problèmes potentiels. Deux mises à jour majeures, prévues pour début 2025, ont également été préparées.
- **Assistance technique** : 4.264 tickets ont été générés (soit une baisse de 9%). Près de la totalité (99,8%) de ces demandes ont été clôturées ou résolues avec succès, affichant un taux de réussite de 95% dans la résolution des demandes d'assistance.



* Erratum Juin 2025: finalisés ou débutés



RAPPORT ANNUEL DE TEMBO 2024

Résumé exécutif

PROJETS

Dans le cadre TIC, nous avons révisé les objectifs et les résultats attendus de six projets clés, dont la finalisation est prévue pour décembre 2025.

Accessibilité sur le terrain (Field Accessibility)

Nous avons d'abord initié la cartographie du contexte de connectivité sur les sites MSF, puis recherché et piloté deux solutions visant à permettre au personnel de terrain d'accéder à Tembo dans des zones à connectivité limitée. Nous avons également commencé à étudier les fonctionnalités clés de l'application mobile Tembo pour son utilisation sur le terrain.

Sur la prochaine période, nous finaliserons les pilotes restants sur le terrain, évaluerons l'adéquation des technologies et services testés, et analyserons la possibilité d'étendre ce portefeuille de services à l'ensemble de MSF. Nous définirons aussi des scénarios d'évolution potentiels pour l'application Tembo.

UX UI (Expérience et interface des personnes utilisatrices)

Afin d'améliorer l'expérience et l'interface d'utilisation, nous avons d'abord analysé les retours précédemment collectés. Nous avons ensuite défini la dimension et le cadre du projet, puis planifié les activités de recherche.

Au cours des prochains mois, nous mènerons une série d'entretiens et d'enquêtes, conformément aux bonnes pratiques UX design, afin de produire des recommandations concrètes pour optimiser l'ergonomie et l'expérience globale de la plateforme.

Rapports dans Tembo (Tembo Analytics)

Suite à un examen des besoins en matière de rapports de divers partenaires d'apprentissage, nous avons mené une recherche comparative de plusieurs outils appropriés. Nous avons développé une première série de tableaux de bord (dashboards) à livrer en 2025 pour répondre aux besoins des partenaires en matière d'analyse.

Au cours du premier semestre 2025, nous créerons et partagerons un point d'accès centralisé à ces tableaux de bord, ainsi que des guides et des formations pour soutenir leur adoption. Dans un deuxième temps, nous étudierons et évaluerons des solutions pour répondre aux autres besoins identifiés en matière de rapports.

Maximisation du LMS

En 2024, nous avons collaboré étroitement avec les parties prenantes pour concevoir une architecture système pour la plateforme Tembo, répondant à leurs besoins et en cohérence avec la structure du Mouvement. Cela a conduit au développement de plusieurs scénarios d'architecture potentiels.

Dans les prochains mois, nous testerons le scénario d'architecture sélectionné et en évaluerons la pertinence pour une mise en œuvre ultérieure. Un nouveau système de gestion des changements sera défini et mis en place afin de faciliter les modifications futures de la plateforme, tout en assurant des processus rigoureux et bien documentés en ce qui concerne l'évaluation de risques.

Étude sur l'apprentissage social et les communautés de pratiques (CoP)

Fin 2024, nous avons lancé une cartographie des initiatives d'apprentissage social existantes au sein de MSF tout en réalisant une analyse comparative des aspects techniques des différentes plateformes hébergeant les communautés de pratiques (CoP) chez MSF.

En 2025, nous finaliserons cette étude et élaborerons plusieurs scénarios pour le rôle de Tembo dans l'apprentissage social et les CoP au sein du Mouvement.

Stratégie de gestion des contenus d'apprentissage (LCMS) et système de gestion de contenu (CMS)

Fin 2024, nous avons contribué à l'élaboration d'une définition complète du LCMS, précisant les objectifs stratégiques et les principes clés de fonctionnement, fondés sur la vision des parties prenantes clés dans le domaine la formation chez MSF (ITL).

Dans la période à venir, nous définirons une feuille de route claire et les résultats associés autour des domaines clés suivants : conception d'un modèle de document partagé (taxonomie, système d'étiquetage et de dénomination), LCMS et CMS (processus et outils).



Priorités 2025

- Compléter les projets clés de Tembo dans le cadre du dispositif TIC
- Définir la stratégie de Tembo sur la période 2026-2031
- Améliorer la qualité et la responsabilité de nos services
- Renforcer l'engagement des parties prenantes clé par des collaborations stratégiques
- Réduire la dépendance aux prestataires externes en lançant un appel d'offres (RFP)



[En savoir plus sur Tembo](#)