|  |
| --- |
| **Formulaire d’introduction du projet de la démarche d’évaluation qualitative** |

###### RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

* Ce formulaire est destiné à l’introduction des projets de la démarche d’évaluation qualitative prévue par le décret du 5 mars 2009, relatif à l’offre de services ambulatoires dans les domaines de l’Action sociale, de la Famille ;
* Il doit vous permettre de présenter votre projet au départ du ou des thème(s) - 1 à 3 (1 formulaire/projet) - que vous sélectionnerez dans la liste sectorielle approuvée par le Collège et des 5 points d’informations prévus à l’article 172 du décret ;

**Art. 172.** La démarche d’évaluation qualitative est formalisée par la remise au Collège d’un projet établi, pour trois ans, par le service ambulatoire ou l’organisme. Ce projet comporte :

1° le choix motivé du ou des thèmes;

2° une analyse de l’environnement du service ou de l’organisme en relation avec ce ou ces thèmes;

3° les objectifs visés par la démarche d’évaluation qualitative;

4° les modalités de mise en oeuvre de ces objectifs;

5° les modalités d’évaluation de la mise en oeuvre de la démarche d’évaluation qualitative déterminés par le service ou l’organisme.

* Les attentes relatives aux 5 points d’informations sont précisées dans le formulaire. Nous vous invitons à les compléter en expliquant les tenants et aboutissants de la démarche d’évaluation qualitative (Deq) que vous allez mener durant trois ans au sein de votre service. La lecture du projet doit permettre de comprendre quels sont le sens et la pertinence du projet pour votre service, quels en sont les objectifs concrets, quelle sera la méthode de mise en œuvre du projet et les résultats que vous voulez atteindre ;
* Un référentiel d’autoévaluation (page 11) reprend des exemples de questionnement pouvant éventuellement vous aider dans la rédaction du projet ;
* La Cellule d’accompagnement de la démarche d’évaluation qualitative (Cadeq) initiera des rencontres avec les différents services et vous proposera son accompagnement méthodologique éventuel ;

|  |
| --- |
| 1. **PRESENTATION DU SERVICE** |

1.1. Identification du Service

Nom du service :

Adresse :

Code postal : Commune :

Téléphone : Télécopie :

@

E-mail :

Adresse de correspondance, si différente :

Code postal : Commune :

1.2. Identification du Coordinateur du service

Nom : Prénom :

1.3. Identification du responsable du projet d’évaluation qualitative

**La personne chargée du projet** **au sein du service**

Nom : Prénom :

Fonction :

@

Tél : e-mail :

**Autres informations pertinentes relatives à votre association que vous souhaitez indiquer :**

|  |
| --- |
| **II. PRESENTATION DU PROJET DEQ** |

|  |
| --- |
| **1° le choix motivé du ou des thèmes;**   * *Par « motivation du thème », nous entendons la présentation argumentée du thème que vous sélectionnez. Pourquoi avoir choisi ce thème, en quoi constitue t-il une problématique liée à la mise en oeuvre d’un projet dans le cadre de la Deq ?* * *Quel est le sens[[1]](#footnote-1) de cette thématique Deq pour votre service ? Quelle est l’importance de ce thème pour l’équipe et le service?* * *Outre la définition la plus complète possible de la problématique sur laquelle vous souhaitez travailler dans le cadre de la Deq, nous vous suggérons de motiver les enjeux de son développement pendant trois ans en regard des missions, orientations et choix stratégiques du service ;* * *Le cas échéant, utilisez une fiche par thème* |
| **Définissez et motivez le(s) thème(s) choisi(s) pour le développement de la Deq dans votre service ?** |

|  |
| --- |
| **2° Une analyse de l’environnement du service ou de l’organisme en relation avec ce ou ces thèmes;**   * *Par «analyse de l’environnement du service », il faut entendre la prise en compte concrète de vos terrains d’actions vis-à-vis par exemple : des évolutions[[2]](#footnote-2) du quartier, des usagers, des autres opérateurs, des problématiques sociales et en matière de santé, etc ;* * *L’analyse du terrain d’action du service peut également être décrite en termes : historique, culturel, socioéconomique, des dynamiques communautaires, etc ;* * *Des données statistiques, des constats ou des témoignages peuvent étayer cette analyse et être partagés avec d’autres acteurs ;* * *La pertinence du choix du thème doit être éclairée par les constats issus de cette analyse.* |
| **Synthèse de l’analyse de l’environnement du service ou de l’organisme en relation avec le ou les thèmes** |

|  |
| --- |
| **3° Les objectifs visés par la Deq pour le service ?**   * *Nous attendons que les objectifs poursuivis dans le cadre de votre projet soient formulés de façon concrète et opérationnelle. Chaque objectif doit être déterminé dans la durée sur les trois ans de développement de la Deq ;* * *Les objectifs doivent être évaluables, il vous appartient de fixer le(s) seuil(s) de réalisation à atteindre durant et au terme des trois ans, il est dès lors important que vous précisiez à priori du lancement de la Deq, par quels critères et indicateurs, vous vérifierez que les objectifs sont atteints ou pas ?* * *La Deq repose sur une démarche collective, aussi, il est essentiel de préciser qui est impliqué dans la définition, la réalisation et l’évaluation des objectifs ?* * *Le cas échéant, utilisez une fiche par objectif* |
| **Présentation de l’objectif :**  **Acteurs impliqués**(qui sera impliqué dans la réalisation et l’évaluation de l’objectif?) **:**  **Période(s) de réalisation de l’objectif** (veuillez préciser un planning par objectif)  **Critères et indicateurs de réalisation** (quantitatifs – qualitatifs) :  **4° Les modalités de mise en oeuvre des objectifs ;**   * Comment allez-vous procéder pour la mise en œuvre de l’objectif ? [[3]](#footnote-3)   **Méthode – stratégie (comment comptez-vous réaliser cet objectif ?) :**   * Quelles sont les étapes opérationnelles prévues pour son développement ?   **Etapes de la réalisation de l’objectif :**   * Quels seront les moyens mis en œuvre pour l’atteindre ?   **Ressources mobilisées pour atteindre l’objectif (Précisez les moyens humains, matériels, financiers affectés à la Deq) :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **La Deq est-elle menée en collaboration avec d’autres partenaires, si oui lesquels, quels sont leurs rôles ?**   * *Par « collaboration avec d’autres partenaires », il faut entendre toute coopération structurelle ou ponctuelle avec un autre service, association, acteur institutionnel, organisation, fédération, mouvement, dans le cadre de la définition, la réalisation ou l’évaluation des objectifs de la Deq ;* * *Indiquer si vous avez recours à un/des intervenants externes (superviseur, formateurs, accompagnateurs) dans le cadre de la Deq ;* * *Si le partenariat s’inscrit dans le cadre d’un réseau, merci d’indiquer lequel.* | |
| **Partenaire(s)** | **Rôle(s) attendu(s) dans la Deq** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Commentaires : | |

|  |
| --- |
| **5° Les modalités d’autoévaluation de la mise en oeuvre de la démarche d’évaluation qualitative déterminés par le service ou l’organisme.**   * *Décrivez ce qui est prévu dans votre service en termes d’évaluation de la Deq au cours des trois ans ?* * *Qui participera à l’évaluation ?* * *Quels seront les temps opératoires, objectifs et moyens consacrés à l’évaluation de la Deq ?* |
|  |

**Référentiel d’autoévaluation**

***Ce tableau croise différentes temporalités et niveaux d’évaluation possible. Il est important de répondre, de préférence collectivement, aux questions « ex ante » afin de clarifier d’emblée le sens, la méthode et les résultats visés par le projet Deq.***

Chaque croisement entre temporalités et niveaux d’évaluation provoque des champs de questionnement dont voici quelques exemples :

* La motivation du thème Deq et à sa pertinence dans l’environnement du service relève des questions portant sur le sens du projet. Il en est de même pour clarifier l’impact attendu du projet sur la problématique de départ.
* Les modalités de mise en œuvre du projet (dont le partenariat est une composante) interpellent le choix d’une méthode et son évaluation permanente.
* L’atteinte ou non des objectifs peut être objectivée sur base des résultats à condition toutefois d’avoir anticipé les niveaux de résultats à atteindre.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Sens*** | ***Méthode*** | ***Résultats*** |
| ***Avant***  ***(ex ante)*** | *Qu’est ce que nous souhaitons améliorer et pourquoi ?*  *En fonction de quel diagnostic ?*  *Qu’est-ce qui est important dans ce choix en fonction de nos missions, valeurs, intuitions, réalités ?* | *Quelle sera notre méthode pour atteindre les objectifs déclarés dans le projet ?*  *Quelles sont les ressources (humaines et autres) dont nous disposons ?* | *Que voulons-nous atteindre comme résultats concrets (quantitatif et qualitatif)?*  *Quels seront les critères et indicateurs minima de satisfaction à atteindre ?* |
| ***Pendant***  ***(in cursus)*** | *Quelles sont les évolutions de l’environnement de nos actions (internes et externes au service) ?*  *Pourquoi le projet reste t-il pertinent ?* | *La méthode est-elle bien adaptée ?*  *Quels ajustements méthodologiques faut-il produire ?*  *Les ressources sont-elles suffisantes, bien adaptées à la réalisation de nos objectifs?* | *Disposons-nous d’une traçabilité des résultats ?*  *Comment évoluent les résultats ?* |
| ***Après***  ***(ex post)*** | *Quel(s) impact(s) (positif(s) ou négatif(s)) avons –nous produit sur la situation que nous souhaitions améliorer ?*  *Quels sont les nouveaux constats ?*  *Qu’est ce qui reste encore à améliorer ?* | *La méthode est-elle satisfaisante ?*  *Quelle est son efficience ?*  *Quel est le bilan des ressources après ce projet ?*  *Que pouvons-nous retenir de la méthode (thésauriser les savoirs faire)?* | *Quels sont les résultats réellement atteints ?*  *Sont-ils conformes à nos ambitions en terme de quantité et de qualité ?* |

1. Voir les exemples de questions portant sur le « sens » du projet avant son lancement dans le référentiel d’autoévaluation [↑](#footnote-ref-1)
2. Voir les exemples de questions portant sur le « sens » du projet avant et pendant sa réalisation dans le référentiel d’autoévaluation [↑](#footnote-ref-2)
3. Voir les exemples de questions portant sur la « méthode » du projet dans le référentiel d’autoévaluation [↑](#footnote-ref-3)