

Comment améliorer la qualité de vos partenariats ?



Outil d'auto-évaluation de la qualité du partenariat à l'usage de structures.

Janvier 2015

Le groupe de travail remercie :

La coordination territoriale du SPRF du Bassin Grenoblois et l'ensemble des équipes qui ont élaboré collectivement l'outil.

L'équipe du CRIJ Rhône-Alpes, dont Stéphanie Vernay chargée de mission FEJ SPRO/IJ.

Le contexte :

Cet outil a été élaboré en 2014 dans le cadre de la préfiguration du SPRO- Service Public Régional de l'Orientation. Il souligne l'importance particulière de la coopération entre les différents acteurs de l'AIOA, tant pour un meilleur service rendu aux usagers, que pour affirmer la cohérence et la pertinence de ces services auprès des élus.

On entend par «Autoévaluation de la qualité du partenariat », la **conception d'une démarche d'évaluation** d'un partenariat, par les structures elles-mêmes ; l'objectif n'étant pas de pointer tel ou tel dysfonctionnement, mais bien de s'attacher à **mettre en place un outil d'auto-diagnostique, afin de faire émerger des axes d'amélioration.**

SOURCES : Guide d'autoévaluation « Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé ? » réalisé par l'INPES, en septembre 2009.

Institut national de prévention et d'éducation pour la santé

42 boulevard de la Libération
93203 Saint-Denis cedex France



« Ce projet et son évaluation sont soutenus par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse, mis en œuvre par le Ministère chargé de la Jeunesse. »



SOMMAIRE

DEMARCHE D'AUTOEVALUATION DE LA QUALITE DU PARTENARIAT.....	4
---	---

1 – GENESE DU PARTENARIAT.....	9
---------------------------------------	----------

CRITERE 1-1 : Connaissance de l'origine du partenariat.....	9
--	----------

CRITERE 1-2 : Connaître les fonctionnements institutionnels, les structures partenaires, leurs cultures, modalités de fonctionnement, contraintes et leviers.....	10
--	-----------

CRITERE 1-3 : Les spécificités du territoire sont connues.....	11
---	-----------

2- FONCTIONNEMENT DU PARTENARIAT.....	12
--	-----------

CRITERE 2-1 : Les partenaires disposent d'un ensemble de principes et de protocoles de collaboration pour travailler ensemble.....	12
---	-----------

CRITERE 2-2 : Les partenaires s'engagent dans des actions communes de communication à destination du public, des financeurs et des partenaires.....	13
--	-----------

CRITERE 2-3 : Les structures partenaires s'organisent pour réorienter les utilisateurs au sein du réseau.....	14
--	-----------

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT.....	15
---	-----------

CRITERE 3-1 : Le réseau organise des activités de formation continue en commun pour son personnel.....	15
---	-----------

CRITERE 3-2 : Le réseau s'engage dans des activités de projet en commun (au niveau local, régional, national, européen).....	16
---	-----------

CRITERE 3-3 : Le réseau a une approche commune pour l'amélioration du service rendu au public.....	17
---	-----------

CRITERE 3-4 : Le partenariat partage ses ressources.....	18
---	-----------

CRITERE 3-5 : Les structures rendent compte de leur partenariat.....	19
---	-----------

CRITERE 3-6 : Les structures partenaires développent des compétences sociales.....	20
---	-----------

BILAN.....	21
-------------------	-----------

Comment remplir et tracer le bilan ?.....	21
--	-----------

Votre bilan ?.....	21
---------------------------	-----------

Commentaires sur le bilan.....	22
---------------------------------------	-----------

RAPPORT DE SYNTHESE.....	22
---------------------------------	-----------

Comment s'est déroulée cette autoévaluation ?.....	22
---	-----------

Quels points forts et points à améliorer repérés ?.....	23
--	-----------

PROJET DE PLAN D'ACTIONS POUR AMELIORER LA QUALITE DU PARTENARIAT.....	24
---	-----------

ANALYSE TRANSVERSALE.....	25
----------------------------------	-----------

Constats communs à l'ensemble des actions (ou à la majorité de vos actions).....	25
---	-----------

Constats concernant spécifiquement un type d'actions.....	25
--	-----------

UN GUIDE D'AUTOEVALUATION SPECIALEMENT CONÇU POUR LES ACTIONS MENEES EN PARTENARIAT

UN OUTIL :

- A usage interne réalisé **par et pour les structures** pour évaluer la qualité du partenariat sur un territoire, dans l'objectif d'améliorer le service rendu aux usagers.
 - Rédigé par un groupe de travail piloté par le CRIJ Rhône-Alpes, et constitué suite à l'appel à projet « Fonds d'Expérimentation Jeunesse ». Il rassemble la MIFE de l'Isère, l'ADIIJ, le CIO des Eaux-Clares, la Mission Locale de Vizille, le SIE Sud de la ville de Grenoble et la MEEN.
 - Testé par l'ensemble des salariés des structures du groupe de travail.
- Opérationnel :
 - Pour disposer de repères en vue de s'engager dans une démarche d'évaluation de la qualité du partenariat.
 - Valable quels que soient le type d'actions, les publics, la taille de la structure, le territoire concerné.
- Pratique et concert :
 - Utilisable à différents moments de l'action (de son élaboration, à sa mise en action jusqu'au suivi et aux bilans).

UNE DEMARCHE :

- Participative : Pour situer le niveau de qualité de vos partenariats à partir de questionnements et de discussions internes.
- Formative : Pour renforcer vos compétences et tirer des enseignements des expériences.
- Volontaire : Engagée à votre initiative, elle n'est pas obligatoire. l'objectif n'étant pas de pointer tel ou tel dysfonctionnement, mais bien de s'attacher à mettre en place un outil d'auto-diagnostic, afin de faire émerger des axes d'amélioration.

QU'ALLEZ-VOUS TROUVER DANS CE DOCUMENT ?

UN SUPPORT D'AUTOEVALUATION INCLUANT :

- Un mode d'emploi
- Une page pour identifier l'action auto évaluée et préciser les conditions de réalisation de l'autoévaluation
- 3 grilles thématiques d'autoévaluation pour guider pas à pas votre questionnement et vos discussions d'équipe
- Un bilan très visuel, qui permet de situer rapidement les axes à améliorer.
- Un rapport de synthèse pour formuler explicitement les constats les pistes d'amélioration
- Un projet de plan d'actions d'amélioration de la qualité pour commencer à définir des priorités et préparer les discussions internes
- Une analyse transversale à remplir si vous avez auto évalué plusieurs actions

UNE RUBRIQUE « POUR EN SAVOIR PLUS » AVEC DES DOCUMENTS ET DES SITES RESSOURCES

UN GLOSSAIRE QUI EXPLICITE LES TERMES EMPLOYES DANS CE DOCUMENT (facilement identifiables par le visuel). Il est vivement recommandé de le lire avant de se lancer dans la démarche !

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA DEMARCHE D'AUTOEVALUATION DE LA QUALITE DU PARTENARIAT ?

Partant de l'hypothèse qu'**en améliorant la complémentarité entre les membres d'un réseau local on améliore la qualité de l'orientation**, il est nécessaire de se poser la question de « comment aller dans ce sens pour apporter des réponses de qualité aux usagers ? »

Au-delà de la formation, du développement d'outils pertinents, d'échanges plus ou moins formels entre les acteurs locaux, il est important d'établir une démarche globale d'évaluation du « comment je travaille avec les autres et comment nous travaillons collectivement (pour répondre aux demandes et besoins des usagers) comment renforcer l'affiliation professionnelle des acteurs de l'orientation » ?

Le partenariat est évaluable, il suffit pour cela d'accepter le regard sans jugement de l'autre sur des points préalablement construits et partagés localement et collectivement. Si la démarche d'auto évaluation individuelle n'est pas aisée surtout si elle se situe dans le contexte d'une action ou d'une intervention isolée, elle est plus simple et efficace si elle est collective.

QUELLES SONT LES ETAPES DE LA DEMARCHE D'AUTOEVALUATION DE LA QUALITE DU PARTENARIAT ?

(A COMPLETER / MODIFIER EN FONCTION DES DEMARCHES MISES EN PLACE EN PERIODE DE TEST)

- 1 S'engager avec tous les acteurs du partenariat dans la démarche qualité
- 2 S'organiser pour mettre en œuvre la démarche qualité et utiliser le guide (au sein de la structure, et au sein du partenariat)
- 3 Choisir les actions sur lesquelles va porter l'autoévaluation
- 4 S'approprier la méthode et la structure du guide d'autoévaluation
- 5 Collecter les données, organiser la discussion et porter une appréciation
- 6 Faire la synthèse de l'autoévaluation (rapport)
- 7 Définir les mesures prioritaires d'amélioration

COMMUNIQUER TOUT AU LONG DU PROJET !

AVANT DE VOUS LANCER

- prenez connaissance de l'ensemble du document ;
- identifiez une personne qui sera chargée de coordonner la démarche d'autoévaluation, de faire la synthèse des discussions et de rédiger la version finale de l'autoévaluation. L'expérience et le positionnement de cette personne sont importants à prendre en compte pour garantir un climat d'échanges constructifs et une dynamique d'apprentissage. Un accompagnement par une personne extérieure à l'action peut aussi être envisagé ;
- prévoyez suffisamment de temps pour permettre l'expression de chacun et le croisement des points de vue, l'enjeu de la démarche est bien de progresser collectivement ;
- choisissez la ou les actions à auto-évaluer et sélectionnez éventuellement des thèmes d'analyse parmi les 3 qui vous sont proposés.

COMMENT REMPLIR LES GRILLES D'AUTOEVALUATION?

(A COMPLETER / MODIFIER EN FONCTION DES DEMARCHES MISES EN PLACE EN PERIODE DE TEST)

- 1- Déterminer si le travail s'effectue dans un premier temps au sein de chaque structure, ou collectivement au sein du partenariat
- 2- Les grilles thématiques, sont utilisées par chacun séparément afin de pouvoir ensuite discuter des convergences et écarts d'appréciation.

En pratique, vous pouvez travailler sur des exemplaires papier du guide à photocopier. Après avoir complété les différentes grilles, vous pouvez réaliser un bilan visuel de votre autoévaluation.

LE RAPPORT DE SYNTHÈSE ET LE PROJET DE PLAN D' ACTIONS D' AMELIORATION DE LA QUALITE

Cette partie est au cœur de la démarche qualité. En effet, celle-ci ne se limite pas à un temps consacré à l'autoévaluation mais consiste bien à mettre en place un processus systématique pour concrétiser les pistes d'amélioration.

Le **rapport de synthèse** vous permet de formuler les points forts que vous pourrez ainsi mieux valoriser et d'identifier les améliorations à engager.

Le **projet de plan d'actions** vous permet de commencer à prioriser les mesures d'amélioration car il est peu réaliste d'aborder simultanément tous les axes d'amélioration.

Une progression modeste mais régulière est préférable à un chantier trop ambitieux qui peut s'essouffler rapidement. Le tableau vous servira de support pour les discussions internes qui permettront de valider un plan d'actions définitif.

Si la structure a auto-évalué plusieurs actions, une **analyse transversale** permet de dégager des points communs ou des spécificités.

Grille d'auto-évaluation de la qualité du partenariat

Pour vous auto-évaluer :

➤ choisissez votre couleur en l'appliquant sur le critère :

Pas du tout satisfaisant / pas du tout atteint

Moyennement satisfaisant / partiellement atteint

Satisfaisant / atteint

Très satisfaisant / objectif dépassé

➤ Notez la période observée

➤ Précisez la pertinence du critère

AN : Absolument Nécessaire

N : Nécessaire

NPS : Nécessaire pour la structure

NP : Non Pertinent

1 – GENESE DU PARTENARIAT

Parce que le fonctionnement et/ou les dysfonctionnements d'un partenariat ont une origine ; parce qu'il apparaît important d'identifier le processus de mise en place du partenariat pour l'améliorer (a-t-il une existence antérieure, résulte-t-il d'une injonction ?...), voici quelques questions à se poser :

CRITERE 1-1 : Connaissance de l'origine du partenariat

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

1-1-1 Les initiateurs de ce partenariat ont communiqué en amont auprès des partenaires sur les raisons, les enjeux et les objectifs Couleur Appréciation

Par exemple : réunions de présentation, courriers de présentation, cahier des charges précisant le service attendu par l'institution

1-1-2 Les partenaires s'impliquent volontairement dans le partenariat, il ne s'agit pas d'une injonction institutionnelle Couleur Appréciation

Par exemple : diversité des réseaux mobilisés pour construire le projet territorial et apporter une contribution

1-1-3 Le partenariat est initié pour un projet défini et une durée déterminée Couleur Appréciation

Par exemple : conventions de partenariat, fiches projet, nombre de comptes-rendus, actions communes, planning de travail, document type de réponse à l'appel à projet impliquant les réseaux volontaires (projet territorial SPRF...)

Votre appréciation générale sur le critère 1-1 Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : nombre de réunions, liste des réseaux destinataires des courriers, nombre de convocations aux réunions, nombre de fiches projets, et comptes-rendus de réunions...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :



« Ce projet et son évaluation sont soutenus par le Fonds d'Expérimentation pour la Jeunesse, mis en œuvre par le Ministère chargé de la Jeunesse. »



1 – GENESE DU PARTENARIAT

CRITERE 1-2 : Connaître les fonctionnements institutionnels, les structures partenaires, leurs cultures, modalités de fonctionnement, contraintes et leviers

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

1-2-1 Les partenaires sont identifiés (statut, missions, publics, ressources, moyens, fonctionnement...) à partir de l'offre de service attendue par l'institution **Couleur Appréciation**

Par exemple : liste et descriptif des structures partenaires, recherche d'exhaustivité et de complémentarité entre les structures, personne référente pour chaque structure partenaire...

1-2-2 Les partenaires travaillaient ensemble précédemment **Couleur Appréciation**

Par exemple : collaboration antérieure thématique de tout ou partie des acteurs, bilan de projets collaboratifs précédemment menés...

1-2-3 De nouveaux partenaires sont cooptés **Couleur Appréciation**

Par exemple : liste des structures représentées, diversité des réseaux, élargissement du partenariat d'une année sur l'autre

Votre appréciation générale sur le critère 1-2 **Couleur Appréciation**

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : état des lieux des structures, fiches descriptives des structures, bilans de projets collectifs...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

1 – GENESE DU PARTENARIAT

CRITERE 1-3 : Les spécificités du territoire sont connues

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

1-3-1 La typologie des usagers en relation avec les structures partenaires est connue et partagée

Couleur Appréciation

Par exemple : diagnostique du territoire, études INSEE, statistiques de fréquentation, bilan d'activité des structures, enquêtes...

1-3-2 Les enjeux sur le territoire en lien avec la problématique du partenariat sont connus

Couleur Appréciation

Par exemple : volonté politique, stratégie de développement, anticipation...

Votre appréciation générale sur le critère 1-3

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : caractéristiques géo-économiques et sociales, analyses quantitatives fournies par les différents partenaires... sites internet (ex : site CTEF Rhône-Alpes...)

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

2- FONCTIONNEMENT DU PARTENARIAT

CRITERE 2-1 : Les partenaires disposent d'un ensemble de principes et de protocoles de collaboration pour travailler ensemble

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

2-1-1 La gouvernance du partenariat (avec ou sans pilote) et les modes de décision, sont clairement établis **Couleur Appréciation**

Par exemple : règles établies en concertation entre les membres de la coordination et avec l'appui de l'élu pilote régional

2-1-2 Les partenaires du premier et second cercles sont identifiés **Couleur Appréciation**

Par exemple : liste et descriptif des structures partenaires, connaissance des missions de chacune des structures et de l'interaction au sein du partenariat...

2-1-3 Les champs d'intervention sont clairement définis **Couleur Appréciation**

Par exemple : l'offre de service de chaque structure est connue et répond au cahier des charges, typologie du public et périmètre d'intervention

2-1-4 La répartition et la gestion des financements sont transparentes **Couleur Appréciation**

Par exemple : diffusion du tableau de répartition des financements à l'ensemble des structures conventionnées

Votre appréciation générale sur le critère 2-1 **Couleur Appréciation**

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : document de cadrage formalisé par la coordination territoriale, état des lieux des structures, statistiques de fréquentation, tableau de répartition annexé au projet territorial et à la convention

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

2- FONCTIONNEMENT DU PARTENARIAT

CRITERE 2-2 : Les partenaires s'engagent dans des actions communes de communication à destination du public, des financeurs et des partenaires

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

2-2-1 Les partenaires organisent, gèrent et participent à des événements (projets mutualisés) et à des groupes de travail **Couleur Appréciation**

Par exemple : actions d'information thématique grand public, organisation et participation à des groupes de travail...

2-2-2 Le réseau de partenaires rend visible le projet, le rôle et les activités de chaque structure **Couleur Appréciation**

Par exemple : réalisation de supports de communication (affiches, communiqués, plaquettes), diffusion des supports mis à disposition des publics sur chaque structure

Votre appréciation générale sur le critère 2-2

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : nombre de participations des structures à des événements extérieurs au nom du service du partenariat, nombre d'événements grand public organisés par le partenariat, nombre de comités pléniers, mise à jour rapide des supports de communication et diffusion à l'ensemble des membres du partenariat, chaque structure diffuse ses supports de communication et ceux des autres structures, les médias sont informés par communiqué de presse, ...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

2- FONCTIONNEMENT DU PARTENARIAT

CRITERE 2-3 : Les structures partenaires s'organisent pour réorienter les utilisateurs au sein du réseau

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

2-3-1 L'organisation pour la réorientation des usagers au sein du partenariat, est formalisée

Couleur Appréciation

Par exemple : fiches de liaison, échanges de pratiques entre les accueillants, création d'un guide de l'accueillant pour faciliter la réorientation des usagers, travail autour de la connaissance mutuelle des structures...

Votre appréciation générale sur le critère 2-3

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : analyse qualitative et quantitative des fiches de liaison, nombre de journées d'immersion, participation à des journées portes ouvertes, participation des membres des structures à des groupes de travail...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT

CRITERE 3-1 : Le réseau organise des activités de formation continue en commun pour son personnel

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

3-1-1 Les partenaires organisent, gèrent et participent à des évènements (projets mutualisés) et à des groupes de travail **Couleur Appréciation**

Par exemple : communication du plan de formation à chaque structure, ouverture des formations aux partenaires, journées d'immersion, mise en place de formations communes pour les nouveaux personnels, pour les structures nouvellement intégrées...

3-1-2 Des « formations au partenariat » sont organisées par une structure externe **Couleur Appréciation**

Par exemple : par le PRAO...

Votre appréciation générale sur le critère 3-1 **Couleur Appréciation**

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : nombre et typologie des formations communes, nombre d'inscrits aux formations, nombre et qualité des partenaires inscrits, nombre de formations organisées...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT

CRITERE 3-2 : Le réseau s'engage dans des activités de projet en commun (au niveau local, régional, national, européen)

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

3-2-1 Le réseau souhaite développer de nouveaux projets en commun Couleur Appréciation

Par exemple : groupements solidaires de prestations pour réponses à appels d'offres...

3-2-2 Les partenaires prennent en compte les différents points de vue et intérêts des acteurs pour négocier des accords satisfaisants les parties Couleur Appréciation

Par exemple : temps consacré au partenariat (en fonction de la place de la structure au sein de ce partenariat)...

Votre appréciation générale sur le critère 3-2

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : nombre de projets en perspectives, nombre de réunions,...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT

CRITERE 3-3 : Le réseau a une approche commune pour l'amélioration du service rendu au public

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

3-3-1 Evaluation commune pour certaines prestations qui répondent à un cahier des charges commun
Couleur Appréciation

Par exemple : utilisation annuelle du « client mystère », enquêtes satisfaction...

3-3-2 Construction d'une méthodologie commune par la mise en place d'actions et de projets collectifs
Couleur Appréciation

Par exemple : groupe de ressources documentaires, groupe des accueillants...

3-3-3 Consultation commune des usagers Couleur Appréciation

Par exemple : création et passation d'un questionnaire de satisfaction auprès des usagers

Votre appréciation générale sur le critère 3-3

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : nombre et typologie des actions ou projets collectifs, typologie et nombre de participants, assiduité des participants, nombre et qualité des intervenants extérieurs venant présenter leurs services, nombre de questionnaires...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT

CRITERE 3-4 : Le partenariat partage ses ressources

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

3-4-1 Création d'outils communs pour faciliter l'échange de pratiques et d'informations

Couleur Appréciation

Par exemple : *plateforme collaborative, forum en ligne...*

3-4-2 Les partenaires définissent un échéancier annuel de leurs actions

Couleur Appréciation

Par exemple : *calendrier commun, le projet annuel prévoit un plan d'actions détaillé*

Votre appréciation générale sur le critère 3-4

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : nombre d'utilisateurs sur la plateforme, nombre de questions sur le forum, nombre de fiches actions...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT

CRITERE 3-5 : Les structures rendent compte de leur partenariat

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

3-5-1 Les partenaires conçoivent et mettent en œuvre des indicateurs de suivi et des bases de données partagées Couleur Appréciation

Par exemple : grille commune d'auto-évaluation, outil statistique commun, réajustement de la grille d'auto-évaluation et de l'outil statistique

3-5-2 Les structures partenaires communiquent régulièrement, et de façon homogène, sur leurs bilans Couleur Appréciation

Par exemple : les structures utilisent le même outil statistique, une structure collecte et pilote la synthèse des données, les membres du partenariat analysent ensemble les éléments quantitatifs et qualitatifs, les financeurs sont destinataires de ces analyses...

Votre appréciation générale sur le critère 3-5

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : les outils statistiques et la grille d'auto-évaluation sont régulièrement rediscutés entre les structures et les financeurs, les données sont collectées mensuellement, chaque structure fournit ses données...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

3- PERENNISATION ET EVALUATION DU PARTENARIAT

CRITERE 3-6 : Les structures partenaires développent des compétences sociales

Période observée : de..... à.....

Pertinence du critère : AN – N – NPS - NP

3-6-1 Les partenaires ont recours à une structure externe qui pratique les techniques de médiation lors de situations conflictuelles ou à un tiers neutre Couleur Appréciation

Par exemple : à l'occasion du bilan annuel, un point est fait par un organisme externe pour évaluer l'implication des partenaires avant la rédaction du nouveau projet

3-6-2 Chaque structure partenaire est favorable à ce partenariat Couleur Appréciation

Par exemple : participation aux réunions, participation à la co-organisation de manifestations, pilotage de groupes de travail...

3-6-3 Les liens et l'ambiance entre partenaires favorisent la motivation pour la pérennisation de la démarche commune, les partenaires sont en confiance Couleur Appréciation

Par exemple : après chaque réunion un compte-rendu est rédigé, diffusé et commenté. Les décisions importantes sont prises en concertation et consignées par écrit...

Votre appréciation générale sur le critère 3-6

Couleur Appréciation

Aide mémoire : sur quoi vous basez-vous pour choisir cette appréciation ? Donnez des exemples précis : relevés de décisions, actualisation régulière de la liste de partenaires, nombre de participations aux réunions, pilotage d'au moins un groupe de travail et/ou d'une manifestation, temps informels, nombres de projets de coopération initiés...

Forces :

Freins / Faiblesses :

Plan d'action :

BILAN

Comment remplir et tracer le bilan ?

Pour chaque critère, reportez la couleur de l'appréciation générale que vous avez coché lors de votre autoévaluation. Vous pourrez ensuite, au choix, visualiser globalement le bilan, filtrer par couleur, ou faire des graphiques.

Pas du tout satisfaisant / pas du tout atteint

Moyennement satisfaisant / partiellement atteint

Satisfaisant / atteint

Très satisfaisant / objectif dépassé

Exemple :

Critères		Période 1	Période 2	Période 3	Période 4
Génèse	1-1				
	1-2				
	1-3				
Fonctionnement	2-1				
	2-2				
	2-3				
Pérennisation et évaluation	3-1				
	3-2				
	3-3				
	3-4				
	3-5				
	3-6				

Votre bilan ?

Critères		Période 1 2014	Période 2 2015	Période 3 2016	Période 4 2017
Génèse	1-1				
	1-2				
	1-3				
Fonctionnement	2-1				
	2-2				
	2-3				
Pérennisation et évaluation	3-1				
	3-2				
	3-3				
	3-4				
	3-5				
	3-6				

BILAN

Commentaires sur le bilan

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Cette partie vous permet de rassembler les principaux éléments issus de l'autoévaluation

Comment s'est déroulée cette autoévaluation ?

Qui a participé à cette démarche d'autoévaluation ?

Quelles ont été les modalités d'organisation ?

Par exemple : temps individuels / collectif, réunions spécifiques, fréquence des réunions...

Comment cette démarche a-t-elle été perçue ?

Par exemple : quels sont les points qui ont fait consensus et/ou débat dans l'équipe ? quelles réactions suscitées ? quels effets, attendus et/ou inattendus ?...

RAPPORT DE SYNTHÈSE

Quels points forts et points à améliorer repérés ?

Ces rubriques sont une synthèse rigoureuse des appréciations et constats que vous avez posés dans les fiches thématiques.

Quels sont les points forts identifiés ?

Quels sont les points à améliorer ? Précisez les freins et leviers

PROJET DE PLAN D' ACTIONS POUR AMELIORER LA QUALITE DU PARTENARIAT

La démarche d'autoévaluation que vous avez réalisée, vous a permis d'identifier des pistes d'amélioration de la qualité de votre partenariat. Il semble en revanche peu réaliste d'aborder simultanément tous les axes d'amélioration, ainsi, il s'agit de prioriser ces axes et de commencer à envisager de quelle façon vous pourriez les mettre en œuvre.

Ces décisions sont à prendre collectivement, au sein du partenariat. Dans certains cas, elles peuvent également nécessiter une validation des instances décisionnelles (conseil d'administration, institution...).

Le tableau ci-dessous constitue ainsi un support pour préparer vos discussions et échanges avec les partenaires autour des actions à mettre en place.

PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS	Qui est concerné ?	Quand ?	Quels sont les moyens à prévoir ?	A qui faire part/transmettre cette proposition ?
Amélioration 1				
Amélioration 2				
Amélioration 3				
Amélioration 4				
Amélioration XXX				

ANALYSE TRANSVERSALE

Cette rubrique est à compléter si votre structure a autoévalué plusieurs actions avec cet outil.

L'objectif est double :

- Identifier des points qui ont été mis en évidence de manière générale dans la structure ;
- Relever des convergences ou des spécificités selon certains types d'actions.

Sur la base de cette analyse transversale, il peut être pertinent d'envisager des mesures générales pour modifier les pratiques ou l'organisation de la structure et/ou du partenariat. Ces constats contribuent aussi à définir une « démarche qualité » dans la structure.

Constats communs à l'ensemble des actions (ou à la majorité de vos actions)

Constats concernant spécifiquement un type d'actions

Par exemple : quels sont les points forts/à améliorer pour engager tous les partenaires dans un projet commun ? concernant les actions de formation ?...