

Exemple d'assurance qualité (version simplifiée)

1. Caractéristiques de base du système d'assurance qualité :

a) Notre système d'assurance qualité aura deux objectifs : évaluer **la qualité du processus de travail** (*évaluation orientée vers le processus*) et **la qualité des résultats** (*évaluation orientée vers le produit*)

b) Dans les deux cas, l'objectif principal de l'évaluation n'est pas d'offrir un jugement ex post, mais un **retour constructif (« feedback »)** qui peut être intégré à temps pour améliorer le processus / les résultats.

Nous développerons des **modèles de rapports d'évaluation** qui devront être remplis par les bénéficiaires et les membres de l'équipe après chacune **des activités du projet principal**. Ce **suivi du projet** permettra d'apporter les modifications nécessaires pour les activités à venir (cf. ateliers, réunions, activités). Des indicateurs d'évaluation spécifiques seront également utilisés pour qualifier la réalisation des objectifs du projet selon leur pertinence, leur efficacité, leur efficience, leur valeur ajoutée, leur exploitation et leur durabilité.

Le suivi des projets est essentiel pour garantir l'efficacité de leur avancement.

c) **Les activités et les résultats** seront évalués avec des méthodes adaptées aux objectifs spécifiques et aux groupes cibles : si des participants externes sont impliqués, ils seront également impliqués dans l'évaluation.

2. Profils du personnel impliqué

Tous les membres de l'équipe seront chargés d'évaluer et de gérer les risques inhérents au projet ainsi que d'évaluer la qualité du processus de travail et des résultats. Ils participeront au processus d'évaluation à travers différentes responsabilités :

- Participation aux questionnaires périodiques d'évaluation en ligne
- Participation à l'évaluation des résultats du projet
- Réalisation d'entretiens d'évaluation avec les groupes cibles participant aux activités du projet
- Participation à l'identification des risques et à la prise de mesures d'atténuation

3. Fréquence des contrôles

a) L'évaluation du processus de travail sera continue : tous les 6 mois, les partenaires seront invités à remplir un questionnaire d'évaluation en ligne. Cette évaluation contiendra des questions telles que la gestion globale, la qualité du travail d'équipe, la communication entre les partenaires, le niveau de satisfaction par rapport à l'environnement de travail...

b) En ce qui concerne l'évaluation des ateliers et autres activités, des méthodes d'évaluation spécifiques seront développées afin d'analyser la mise en œuvre effective des activités. Tous les résultats seront évalués un mois avant la finalisation, afin de permettre l'intégration des retours (« feedbacks »).

4. Pour l'évaluation des résultats :

Pour les participants aux ateliers et autres activités : une session d'évaluation interactive et un questionnaire permettront de recueillir leurs réactions.

5. Outils d'évaluation et calendrier

Dans cette section, vous devez penser à fournir un plan détaillé avec les outils proposés pour chaque aspect du projet qui correspond aux différentes parties, activités et résultats.

Vous trouverez ci-joint un exemple de modèle.

Aspect	Atelier
Groupe cible	GC
Outil	Questionnaire d'évaluation à choix multiples du processus du projet
Chronologie	Juste après chaque atelier