

ETAPE 4) LE SUIVI DE L'INGENIERIE, A LA FIN DE LA PRESTATION



A PROPOS DE L'EVALUATION DE L'INGENIERIE

Pourquoi évaluer l'ingénierie ?

- ❖ Pour s'assurer de sa conformité et de la pertinence de sa mise en oeuvre (contenu/modalité d'intervention) eu égard aux objectifs fixés, suite au diagnostic, et précisés dans le cahier des charges.
- ❖ Pour mesurer la satisfaction de la structure quant aux apports, aux résultats produits, et à la conduite de la mission par le prestataire.
- ❖ Pour vérifier si cela modifie le plan d'accompagnement tel qu'initialement conçu.
- ❖ Pour identifier les causes potentielles d'un problème

Ce qu'il faut pour évaluer l'ingénierie

Au niveau du cahier des charges

- Des objectifs clairement énoncés, **avec des résultats attendus**
- Les productions souhaitées
- Le calendrier proposé

Au niveau du projet d'ingénierie

- Le détail du programme et des méthodes permettant d'atteindre les objectifs
- Les productions pour cette commande qui seront remises à la structure
- Le calendrier et les échéances

Exemple d'objectifs et de résultats

Dans le cahier des charges, suite au diagnostic et au plan d'accompagnement, un exemple de **formulation des objectifs pour une ingénierie individuelle**.

Objectif général : Fournir à l'association intermédiaire les méthodes et outils pour conduire son développement économique.

Objectifs opérationnels

- Accompagner l'association dans la définition d'un élargissement de l'offre de prestations
- L'aider à construire un plan marketing davantage ciblé sur les particuliers, les collectivités et les petites entreprises

RESULTATS ATTENDUS

- **Existence et maîtrise par l'association d'un plan de développement en adéquation avec le projet associatif, les services actuels proposés et leur organisation, la demande de l'environnement local.**
- Formalisation d'un plan de communication ciblé.

Comment évaluer une ingénierie ?

Par qui ? Ceci relève de la **responsabilité du chargé de mission DLA** qui interroge les 2 parties concernées (structure et prestataire), sur la base d'un outil structurant le questionnement.

Avec quelles modalités ? Elles sont à définir en fonction des situations, à charge de faire de cette évaluation, un **moment de suivi** avec la structure.

La démarche d'évaluation doit être accompagnée pour permettre un échange autour des questions: ceci peut se faire de visu, par téléphone, en présence du prestataire etc..

Avec quelle restitution ? Le chargé de mission s'engage à rendre compte de cette évaluation au prestataire, (restitution de la fiche sur laquelle lui même intervient).

A noter

A priori, la fiche d'évaluation ne sera pas transmise systématiquement aux autres DLA de la région notamment car il est possible qu'un prestataire effectue, à titre exceptionnel, une prestation qui ne donne pas satisfaction alors qu'il est de qualité. Il n'y a donc pas de raison de le pénaliser. On pourra en revanche faire un point en fin d'année avec les appréciations des uns et des autres.

Enfin, en cas de manquement grave, il est important de prévenir les collègues et le C2RA pour passage de l'information au niveau national (listing Enée)

Les comités de pilotage seront destinataires des éléments relatifs à l'évaluation des ingénieries selon des modalités à définir avec eux. Il leur sera proposé une grille générale traduisant le niveau de satisfaction sur l'ensemble des prestations réalisées en région, au cours d'une année.

Voir exemple



Et dans les pratiques ?

En 2006, les chargés de mission estiment ne pas avoir consacré suffisamment de temps à ce suivi, notamment en matière de formalisation.

Le DLA 37 a décidé de rattraper cette question en adressant une fiche questionnaire à toutes les structures, en fin d'année. Cette démarche permet de rendre compte mais ne permet pas un temps de bilan avec la structure.

Voir exemple

Les chargés de mission décident d'accentuer leur rigueur sur cette question . Par ailleurs, il est souhaité que l'**obligation** pour les structures accompagnées **de répondre à l'évaluation** soit **inscrite dans la convention**, au titre de leurs engagements.