

L'auto-évaluation au service de la qualité

Auteure: Dr Beatrice Hess, sociologue et consultante en organisation BSO

Vous désirez contrôler la qualité de votre travail et comprendre où se situe votre potentiel d'amélioration? L'auto-évaluation permet à votre organisation de réfléchir à ses propres actions et à son efficacité.

Fixer les conditions-cadres

Effectuez tout d'abord une planification approximative des évaluations prévues au cours des années à venir. Vous obtiendrez un effet durable par le biais de plusieurs petites séances d'évaluation réparties sur plusieurs années. Définissez ensuite un groupe de pilotage. Ce dernier est responsable de la planification et de la mise en œuvre des premières évaluations ainsi que de la communication des résultats. Il clarifie les conditions ou élabore une proposition à l'attention du comité.

Des questions pertinentes

Le groupe de pilotage et le comité définissent ensemble quelques questions pertinentes pour la première évaluation. Les quatre champs thématiques suivants sont particulièrement importants:

- Quels résultats voulons-nous obtenir?
- Quelles ressources avons-nous à disposition?
- De quelle façon procéder pour obtenir des résultats?
- Notre offre correspond-elle à un besoin?

Vos principaux objectifs sont éventuellement décrits dans votre mandat de prestation, vos directives ou la planification annuelle. Il se peut en outre que la méthode de mesure (indicateurs) de l'atteinte de vos objectifs ait déjà été définie. Grâce à ces indicateurs, vous pouvez effectuer des vérifications et définir les points à améliorer.

Des données pertinentes

Au cours de la prochaine étape, le groupe de pilotage définit les données quantitatives et qualitatives indispensables pour traiter les questions. La façon dont vous accédez aux données et les conclusions qui en découlent doivent être compréhensibles par des tiers. Vous trouverez des données intéressantes dans divers documents, p. ex. rapports annuels, comptes annuels, bilans, contrats, budgets, concepts ou encore procès-verbaux. Parvenez-vous à obtenir les données supplémentaires nécessaires dans les délais en posant des questions oralement ou par écrit? Ou vous faudra-t-il effectuer des statistiques régulières à

cet effet? Mandatez certains collaborateurs ou collaboratrices de la collecte de données spécifiques. Regardez également comment procèdent d'autres organisations.

Une réflexion commune

Au cœur de l'auto-évaluation se trouve une réunion durant laquelle un groupe de personnes réfléchit au travail effectué et à son impact. Il peut s'agir d'un atelier d'une demi-journée ou d'une retraite de plusieurs jours. Pour avoir une vue aussi complète et diverse que possible, intégrez toutes les personnes qui contribuent à la réussite du mandat de l'organisation.

Vue interne et externe

Les membres du comité ainsi que les collaborateurs et collaboratrices occupant diverses fonctions donneront une vue de l'intérieur. La vue externe vous sera donnée par des personnes importantes pour votre travail: des spécialistes d'autres organisations, votre clientèle ou les personnes utilisant votre offre ainsi que celles qui la soutiennent financièrement. Ces personnes peuvent soit participer à la retraite ou être contactées lors de la phase de collecte des données. Le lieu de la rencontre doit favoriser un climat de travail détendu et stimulant.

Apprendre ensemble

La séance d'évaluation est bien préparée, vous pouvez donc vous concentrer sur l'essentiel: apprendre ensemble. Cela implique de s'écouter les un-es les autres avec respect. Les incertitudes doivent avoir leur place dans ce contexte. Elles y sont plus importantes que la connaissance. Il faut pouvoir trouver un équilibre entre la fierté de ce que l'on a atteint et la recherche du potentiel d'amélioration.

Tirer les conséquences et les mettre en application

Résumez par écrit les résultats de la collecte de données et ceux de la rencontre. Il revient aux responsables d'appliquer les conséquences et mesures. N'oubliez pas de mentionner qui est chargé de la vérification de la mise en application. Finalement, le groupe de pilotage informe toutes les personnes qui ont participé à l'auto-évaluation. Vous avez terminé votre mission et les résultats sont remis au comité. Lors de la prochaine séance d'évaluation, le (nouveau) groupe de pilotage peut se référer aux expériences précédentes.