

## Le subventionnement de projets dans le cadre du RSUN Vademecum à destination des partenaires

### Qu'est-ce qu'un Relais Social et à quoi sert-il?

Le Relais social est une association Chapitre XII régie par la Loi organique des C.P.A.S. du 08/07/1976. Il est subsidié par le Ministère wallon de l'Action Sociale, de la Santé et de l'Égalité des Chances.

Il est important de bien avoir à l'esprit que les **Relais sociaux** ne sont pas des services mais bien des **réseaux de services** locaux issus tant du secteur public qu'associatifs. Ces services locaux « partenaires » visent l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de précarité. En devenant partenaire du Relais social, les services s'engagent à respecter la Charte du Relais fondée sur la dignité et l'autonomie des usagers, la solidarité, la citoyenneté et une méthodologie de travail basée sur la concertation.

Le Relais social est avant tout un **organe de coordination** des actions menées dans le cadre de la lutte contre l'exclusion et la précarité.

Sa mission principale est d'installer les conditions qui permettront la coordination des services publics et privés chargés d'articuler accueil, écoute, assistance, orientation, accompagnement et insertion des personnes en grande précarité. L'implication des usagers de ces services dans la réflexion et les actions menées par le Relais Social est essentielle.

Outre ce volet de coordination, le Relais Social est le **réceptacle de subventions de la Wallonie** et, à ce titre, a également pour mission de **soutenir des projets** visant à répondre aux besoins locaux pour lutter contre la précarité ou à favoriser la participation d'usagers.

### Pourquoi mettre en place des projets ?

Un **projet** est un **ensemble de réalisations** qui permet d'aller **vers un état désiré** à partir d'une situation actuelle.

A l'origine de tout projet, il y a une situation perçue comme insatisfaisante, reconnue par un promoteur qui veut lui apporter une solution. Il y a donc le désir d'une personne ou d'un groupe de changer quelque chose. **Mettre en place un projet, c'est viser un changement.**

Pour que ce projet aboutisse, il doit avoir du sens et être porté par un idéal mais outre les rêves, développer un projet, c'est également beaucoup du travail et des étapes de réalisation importantes ...

## 1) Pour prétendre à une subvention dans le cadre du RSUN, un projet doit répondre aux critères suivants :

### ➔ Etre ciblé sur l'accompagnement des personnes en grande précarité.

*Définition du Comité de pilotage:*

« Une personne est en situation de grande précarité (ou d'exclusion sociale) quand simultanément :

- ↳ Elle est confrontée à un cumul de problématiques graves (au moins 2 sur 3) liées :
  - a) au non-emploi ou à une situation économique particulièrement défavorisée (aide sociale, surendettement grave ...),
  - b) à la santé (dont les handicaps physiques et mentaux limitant gravement l'autonomie) ou à l'aide médicale,
  - c) à un manque de logement décent et à l'absence de protection d'un environnement sain ;
- ↳ Elle est dans l'impossibilité de faire face à ses difficultés par ses propres moyens personnels, physiques, mentaux, relationnels, familiaux, culturels, économiques ou malgré l'aide de services spécialisés ou de première ligne subsidiés par d'autres secteurs. »

### ➔ Avoir pour public cible des personnes majeures.

### ➔ Se justifier par l'établissement le plus objectif possible de **constats concernant la problématique** à laquelle il veut apporter une réponse.

### ➔ Concerner au moins un type d'activités parmi les suivantes :

- ↳ les activités que les partenaires du Relais social urbain namurois offrent aux bénéficiaires pendant la journée ;
- ↳ les activités que les partenaires du Relais social urbain namurois offrent aux bénéficiaires pendant la soirée et la nuit ;
- ↳ des activités proposées par des travailleurs spécialisés et visant à établir des contacts et à écouter, orienter, accompagner et suivre les gens se retrouvant dans la rue ;
- ↳ des activités facilitant le passage des situations de crise à un processus d'insertion ;
- ↳ l'organisation d'un dispositif d'urgence sociale ;
- ↳ les activités liées à l'accès et au maintien dans un logement des publics définis au critère N°1.

### ➔ Manifester la **volonté de travailler en réseau**, pour le moins dans le cadre du service subventionné.

### ➔ **Ajouter une plus-value** à la mission de base du service demandeur dans la gestion en réseau des difficultés relatives à l'exclusion sociale. Il s'agit donc d'éviter les demandes pour un subventionnement structurel (éviter de solliciter le salaire d'un membre du personnel supplémentaire pour effectuer une mission déjà réalisée par d'autres membres de l'équipe).

### ➔ Implémenter les actions financées par le Relais social urbain namurois sur **au minimum une ville de l'Arrondissement Administratif de Namur.**

### ➔ Accepter de **respecter le cahier des charges et les conventions** établis pour le projet par le Relais social urbain namurois.

### ➔ Prévenir et attendre l'approbation du Relais social pour toute modification relative aux documents mentionnés au point précédent.



- ➔ Accepter de se plier aux exigences du Relais social, en matière d'évaluation du projet, demandées par la Coordination du relais social en vue de se positionner sur la continuité des actions et de les rendre visibles.
- ➔ S'engager à **rechercher des moyens complémentaires** liés à l'autonomie du projet.
- ➔ **Respecter la charte** du Relais Social Urbain namurois.

Par ailleurs, le Relais social sera particulièrement attentif à des thématiques telles que :

- ↳ la volonté de travailler la participation des usagers à chaque étape du projet ;
- ↳ l'adéquation entre les moyens proposés et les résultats attendus ;
- ↳ la volonté de mettre en œuvre une des priorités fixées par le Relais social, par exemple lors de la recherche sur les freins à l'hébergement ou par rapport aux constats que l'on peut tirer sur la réalité locale ;
- ↳ la volonté du porteur de projet de faire de celui-ci une réelle action partenariale qui profite à l'ensemble du réseau.

## 2) Pour réaliser une demande de subvention dans le cadre du RSUN :

Si vous remplissez les critères énoncés au point précédent, vous pouvez faire une demande de subventionnement au Relais social pour l'année suivante.

Pour réaliser cette demande, vous devez remplir le document ci-dessous et le faire parvenir à Coordination générale du Relais social pour le **31 août au plus tard** de l'année en cours au plus tard.

Lorsque vous remplissez ce document, soyez bien attentif à répondre à tous les points demandés. Ces informations sont très importantes car elles servent de base de travail dans le cadre de la sélection de projets.

La **première partie** du document concerne le **service porteur de la demande** et non le projet à proprement parler. La **seconde partie** concerne quant à elle le **projet**.



### FICHE DESCRIPTIVE DU PROJET FAISANT L'OBJET D'UNE DEMANDE DE SUBVENTION DANS LE CADRE DU RELAIS SOCIAL URBAIN NAMUROIS

NOM DU PROJET :

#### Informations concernant le SERVICE DEMANDEUR

Nom du Service :  
N° d'entreprise :  
N° de compte :  
Adresse :

Téléphone :  
Fax :  
E-Mail :  
Responsables :

- Direction :
- Présidence :
- En ce qui concerne le projet déposé :

Pouvoir organisateur :  
Pouvoir(s) subsidiant principal :

Finalité générale du service :

Public-cible du service :

Composition du personnel social :

Conditions d'accès au service :

Nombre de personnes qui ont été accueillies/prises en charge/touchées par les activités du service :

Pourcentage de personnes en situation de grande précarité parmi ce public :



#### Informations concernant le PROJET

⇒ S'agit-il d'une première demande de la part de votre association ? OUI - NON

SI NON : La/les demande(s) précédente(s) concernent-elles le même projet ? Si oui, depuis quand ?

⇒ Pourquoi avez-vous recours à une subvention du Relais social ?

⇒ Disposez-vous d'autres ressources – financières, humaines, matérielle – afin de mettre en place ce projet ?

⇒ Avez-vous d'autres subsides en attente pour ce projet ?

⇒ Existe-t-il dans votre région d'autres opérateurs développant le même type de projets spécifiques? OUI-NON

SI OUI :

⇒ Quels sont ces opérateurs et projets ?

⇒ Pour chacun d'entre eux, quelles sont a) vos complémentarités :  
b) vos différences :

⇒ Quel est le territoire géographique desservi ?

⇒ A quelle date comptez-vous mettre en place ce projet ?

⇒ Commentaires complémentaires :



Dans la suite du document, il vous sera demandé de **décrire plus précisément le projet** pour lequel vous faites une demande :

### Description du projet

En quelques lignes veuillez résumer la situation qui a amené à vouloir développer le projet et le projet lui-même:

Nom du projet		
Public cible du projet		
Besoins et/ou demandes du public cible		
La finalité du projet		
Partenariats	Type de partenariat (objectifs, modalités)	Partenaires associés au projet

### Description des AXES D' ACTIONS DU PROJET « FICHE PROJET »

Objectif général 1 :		
Objectifs opérationnels	Timing	Indicateurs de réussite
1a.		
1b.		
1c.		
1d.		
Objectif général 2 :		
Objectifs opérationnels	Timing	Indicateurs de réussite
2a.		
2b.		
2c.		
Objectif général 3 :		
Objectifs opérationnels	Timing	Indicateurs de réussite
3a.		
3b.		
3c.		
Objectif général 4 :		
Objectifs opérationnels	Timing	Indicateurs de réussite
4a.		
4b.		
4c.		
4d.		

Une fois ce travail réalisé, il vous sera demandé de réaliser un **budget prévisionnel** de votre projet.

### Description de l'affectation prévue pour le MONTANT DU SUBSIDE DEMANDÉ

	Montants dans le détail	Attribution de chaque montant
Frais de PERSONNEL		[Définir pour chaque membre du personnel à subventionner les tâches et le temps de travail prévus]
Sous-total personnel		
Frais de FONCTIONNEMENT		[Détaillez les différents types de frais de fonctionnement que vous prévoyez]
Sous-total fonctionnement		
Frais d'INVESTISSEMENT		[Détaillez les différents types de frais d'investissement –supérieurs à 250€- que vous prévoyez]
Sous-total investissement*		
<b>TOTAL</b>		

## ➔ Glossaire des termes utilisés dans la demande de subvention

Vous trouverez ci-dessous des définitions des mots-clés plus techniques utilisés dans la partie dédiée à la **description du projet** ainsi que des conseils pratiques et astuces utiles pour la rédaction de cette fiche.

**La description de la situation qui a amené à développer le projet:** à la base d'un projet, il y a un désir de changement et une situation considérée comme insatisfaisante. Il s'agit donc à ce niveau de décrire brièvement la situation précédant l'établissement du projet et en quoi cette situation était insatisfaisante.

**La description du projet lui-même:** il s'agit d'expliquer brièvement le projet que vous voulez développer et en quoi il peut améliorer cette situation.

**Le public cible :** il s'agit du public auquel votre projet s'adresse. Vous pouvez également quantifier ce public (quelle est sa proportion) si vous en avez la possibilité et si cela a du sens.

**Les besoins et/ou demandes du public cible :** en choisissant de mettre en place votre projet, vous souhaitez amener une réponse à des besoins/demandes. Ceux-ci peuvent être observés chez votre public cible ou exprimés par ce public lui-même. Quels sont-ils ?

Attention, il est possible que certains besoins soient, en théorie, couverts car par exemple des services existent déjà pour y répondre mais qu'ils ne soient pas utilisés pour certaines raisons. Ce type de situation doit être mis en avant à ce niveau et peut également justifier votre souhait de développer un projet.

**La finalité :** elle renvoie à un but non daté, une sorte d'idéal poursuivi en permanence qui n'est jamais entièrement atteint. Une finalité est le futur possible et réalisable, la vision idéale vers laquelle le projet veut tendre. Il ne s'agit pas d'une utopie irréaliste mais bien d'une vision du monde qui permet d'imaginer la mise en œuvre du projet de manière cohérente.

Pour vous aider à décrire votre finalité, vous pouvez vous poser les questions suivantes<sup>1</sup> :

- *Quelle serait la situation idéale si le projet réussissait à 100% ?*
- *Quelles sont les références idéologiques ou les valeurs communes que projet sous-tend ?*
- *Quels acteurs vont réaliser le projet ?*
- *Quelles sont les personnes qui vont bénéficier des améliorations apportées par le projet ?*

**Les partenariats :** le partenariat désigne la relation qui lie deux ou plusieurs parties qui ont convenu de travailler en coopération dans la poursuite d'objectifs communs.

Il peut prendre différentes formes :

- mise à disposition d'expertise et de conseils sur des sujets particuliers ;
- travail en commun autour de situations et de personnes qui nécessitent l'action des différentes parties ;
- mise à disposition de ressources matérielles, financières, humaines, voir du capital culturel (carnet d'adresses, expérience de terrain, connaissance des usagers, ...) ;
- transmission de relais d'une partie vers une autre qui pourra prendre en charge certaines situations ou personnes particulières ;
- organisation de permanences, d'activités, ... d'une partie chez une autre ;
- etc.

Le partenariat peut se développer de plusieurs manières :

- via des rencontres informelles régulières,
- via des rencontres bilatérales plus formelles,
- via la participation aux activités d'un réseau commun.
- 

<sup>1</sup> Sur ce sujet voir Cambie F., Cornille R., Impe M., Luna E., Marlier E. 2004 « Construire et gérer son projet » STICS asbl.

Ils peuvent être formalisés via une convention qui fixe ce que chacun peut attendre et recevoir de l'autre.

Un des objectifs du relais social est de favoriser l'établissement de synergies et le travail en réseau entre les services. Il est donc très important que vous puissiez indiquer précisément en quoi votre projet intègre cet objectif dans son fonctionnement.

N'hésitez donc pas à développer la partie partenariat de manière complète voire de faire de la mise en place des partenariats un des objectifs de votre projet.

**Les objectifs** sont les actions concrètes que vous allez mener dans le cadre de votre projet. A ce titre, ils peuvent être considérés comme les balises du projet.

Vous pouvez construire plusieurs types d'objectifs :

⇒ **Les objectifs généraux** : dans certains cas, il peut être utile d'avoir des **lignes directrices** que l'on veut développer via le projet. Décrire ces objectifs généraux, c'est effectuer une première traduction de sa finalité, son but, en réalisation concrète. Ils serviront de références à partir desquelles on construira les actions concrètes mises en œuvre lors du projet, ce sont les hypothèses de travail qui guideront l'action. Le recours aux objectifs généraux n'est pas obligatoire mais il peut vous permettre de découper plus clairement votre projet.

⇒ **Les objectifs opérationnels**: ils sont véritablement les **actions concrètes** que vous allez mener dans le cadre de votre projet.

Pour qu'un objectif tienne la route, il doit :

- Être défini en termes positifs (il est préférable de formuler les choses dans le sens de ce qu'on poursuit et non ce que l'on combat ou désire éviter)
- Être réaliste
- Être concret (il doit être possible de pouvoir se faire une représentation mentale de l'objectif)
- Être sous votre contrôle et pouvoir dépendre de vous à 100%
- Être déterminé dans le temps (il doit avoir un début, une fin et même dans certains cas, une fréquence)
- Être sensoriellement vérifiable, mesurable
- Être contextualisé (il faut que l'objectif soit réalisable au vu du contexte dans lequel il s'inscrit et du public visé)

⇒ **Les objectifs stratégiques**:

Cette étape repose sur l'idée de gestion des risques et sur le fait que plus nous sommes mentalement préparés à gérer des obstacles et des risques, plus nos stratégies tant préventives que curatives seront appropriées et nous permettront d'agir avec pertinence.

En d'autres termes, le risque est présent que certains de nos objectifs ou nos projets n'aboutissent pas à cause de divers freins. Face à ces obstacles possibles, ces risques, vous pouvez en construisant votre projet déjà préparer des mesures préventives ou curatives au cas où... mais vous pouvez également en parallèle de vos objectifs projet, faire de ces freins, des « objectifs stratégiques ». Ceux-ci deviennent alors des sorte de pré-requis pour pouvoir passer aux objectifs suivants.

**Le timing** : il permet de situer dans le temps l'atteinte des objectifs opérationnels afin de se fixer des **échéances**.

Les objectifs opérationnels peuvent cependant être *ponctuels* (une fois réalisés, ils permettent au projet de passer à une étape suivante) ou *structurels* (ils sont alors une composante intrinsèque du projet et doivent sans cesse être recommencés pour permettre d'atteindre des résultats).

Cette étape permet toutefois à chacun d'être au clair sur les échéances pour lesquelles certaines parties du projet seront réalisées.



**Les Indicateurs de réussite** : dès la conception du projet et l'élaboration des objectifs, il est important de penser à l'évaluation qui pourra être faite de ses objectifs.

L'indicateur de réussite est à considérer comme une manière de prouver que l'objectif est bien atteint (IR = ce qui va me permettre de vérifier que mon objectif est bien atteint). Bien souvent, il représente le seuil minimal de résultat qui permettra d'indiquer que l'objectif visé a été atteint.

*Par exemple*, si votre projet est d'aller aux Jeux olympiques représenter la Belgique en saut à la perche, votre indicateur de réussite sera « sauter au moins 5.72m lors d'une compétition avant 2012 ». 5.72 étant le minima qualificatif pour cette discipline.

---

### 3) Procédure mise en place pour sélectionner les projets qui seront subventionnés.

#### 1.1) Retour de la Coordination générale du RSUN

Comme signalé dans le 1er point, pour prétendre à une subvention dans le cadre du RSUN, un projet doit accepter de se plier aux exigences du Relais social, en matière d'évaluation du projet, telles que demandées par la Coordination générale du Relais social.

En effet, les projets subventionnés dans le cadre du RSUN, sont soumis à des évaluations, l'une à mi-parcours et l'autre en fin d'année. Dans ce contexte, des rencontres sont réalisées et un rapport est demandé en fin d'années, rapport reprenant aussi bien des données quantitatives que qualitatives. Ces évaluations ont pour but d'aider les pilotes à faire évoluer leurs projets, leurs actions et les rendre visibles, d'une part, et de permettre de se positionner sur la continuité des actions, d'autre part.

Lors du travail de sélection des projets, la Coordination générale du Relais social effectuera un retour sur le travail de suivi et de collaboration réalisé tout au long de l'année avec les pilotes de projets déjà subventionnés.

#### 1.2) Présentation des projets par les pilotes

Chaque pilote sera reçu afin de présenter aux membres du Comité de pilotage sa demande de subvention et le projet qu'ils désirent mettre en place ou maintenir.

#### 1.3) Première étape de sélection des projets : la « recevabilité »

Au vu de la lecture des demandes, de la présentation des pilotes mais également du retour de la Coordination générale, le Comité de pilotage du Relais social effectuera une sélection des projets demandant une subvention et soumettra une proposition au Conseil d'administration qui prendra la décision finale.

Dans un premier temps, en se basant sur 5 critères considérés comme particulièrement importants parmi les critères énoncés dans le chapitre précédent, les membres du Comité sélectionneront les projets considérés comme « recevables ».

Pour ce faire, ils évalueront si les projets en demande de subventionnement rencontrent bien à ces 5 critères, en répondant par « OUI » ou par « NON » (voir grille ci-dessous).

1. Cibler l'accompagnement des personnes majeures en grande précarité	OUI/NON
2. Apporter une plus value par rapport à ce qui existe déjà	OUI/NON
3. Concerner un des axes de travail du relais social (accueil de jour, travail de rue, accueil de soirée ou de nuit, urgence sociale, ...)	OUI/NON
4. Manifester la volonté de travailler en réseau	OUI/NON
5. Se dérouler sur le territoire d'au moins une commune de l'arrondissement administratif	OUI/NON

Si un projet se voit attribuer un « NON » pour l'un des critères, il sera considéré comme non recevable et, dès lors, exclu de la sélection.

Tous les projets considérés comme recevables seront soumis à la seconde étape de sélection, l'étape de « priorisation ».

#### **1.4) Deuxième étape de sélection des projets : la « priorisation »**

L'étape de priorisation a pour objectif de donner un ordre de priorité entre les projets considérés comme recevables.

Dans ce contexte, chaque membre du Comité de pilotage établira un ordre de priorité entre les projets et ce, en fonction de différents critères considérés comme étant les plus pertinents pour la priorisation.

Ces critères sont :

- ➔ Le fait de **répondre à un besoin** mis en évidence (un état des lieux des besoins couverts et non couverts a été réalisé et sera annexé au présent document.) ;
- ➔ **L'adéquation entre les moyens proposés et les résultats attendus** ;
- ➔ La volonté du porteur de projet de faire de celui-ci une réelle **action partenariale** qui profite à l'ensemble du réseau.

En outre, lors de ce processus de priorisation, les membres du Comité seront attentifs à « la volonté du pilote de projet de trouver d'autres sources de subventionnement ».

En d'autres termes, chaque membre réalisera un classement des projets en fonction de ces critères. Selon la place qui lui sera attribuée dans le classement le projet recevra des points. Chaque membre attribuera donc une cote à chaque projet.

Ces cotes seront rassemblées afin d'attribuer à chaque projet une cote moyenne. Ces cotes moyennes permettront alors de donner un ordre de priorité entre les projets dans l'obtention des subventionnements demandés.

L'enveloppe budgétaire oblige souvent les instances du Relais social à faire des choix et il n'est malheureusement plus possible de répondre à toutes les demandes de nos partenaires. Dans ce contexte, l'établissement de cet ordre de priorité sera particulièrement important dans le cas où les moyens sollicités dépassent l'enveloppe prévue pour la subvention des projets. Le classement des projets aura alors certainement un caractère déterminant dans le soutien financier qui pourra être octroyé.

Soulignons que chaque membre du Comité réalisera son classement de façon individuelle et personnelle. Cependant, lors de la procédure de priorisation, les côtés ne seront pas anonymes et chaque membre pourra à un moment donné avoir à argumenter sa décision ou son opinion devant les autres membres.

---

#### 4) Evaluer son projet dans le cadre d'une subvention RSUN

Chaque année, les partenaires subventionnés dans le cadre du RSUN sont soumis à une évaluation de leur projet qui se fait à deux niveaux : une évaluation à mi-parcours et une évaluation en fin d'année.

##### 4.1) Pourquoi réaliser une évaluation ?

**« Présenter ses résultats, se justifier, préparer la suite du projet, entre autres choses... »**

Soyons honnête, la première raison pour laquelle il est nécessaire d'évaluer son projet, c'est pour justifier à son pouvoir subsidiant l'utilisation des fonds publics octroyés. En d'autres termes, les instances du Relais social vous ayant octroyé de l'argent, elles s'attendent à savoir comment il a été utilisé et avec quel résultat.

Il est important de souligner que le Relais social se doit également de justifier à son propre pouvoir subsidiant, la Wallonie, l'utilisation de ces subsides. Dans ce contexte et afin de défendre au mieux les projets subventionnés, il est extrêmement important pour lui de disposer de données utiles et complètes sur les projets.

Mais, évaluer son projet, ce n'est seulement des contraintes règlementaires, c'est aussi et surtout mettre en avant l'intérêt de ce projet, ses évolutions au fil de l'année, l'ampleur du travail accompli, ses impacts sur le terrain, etc. Grâce à cette évaluation, les personnes qui ne vivent pas le projet sur le terrain (instances décisionnelles de votre organisation et du Relais social, mais aussi vos partenaires, la presse, ...) pourront se faire une meilleure idée, plus vraie et plus représentative, de ses différentes facettes.

Le travail d'évaluation qui vous est demandé est un travail d'auto-évaluation. Ce travail s'appuie sur les rencontres et discussions réalisées dans le cadre du suivi de la Coordination générale mais c'est le porteur du projet qui, en tant que partenaire du Relais social, procède à l'évaluation de son propre projet. Dans ce travail il est important pour lui de bien veiller à rester le plus objectif possible.

Le rapport d'évaluation finale doit être rendu à chaque fin d'année de subventionnement, avant le 31 janvier de l'année suivante. Il permet alors de faire un état des lieux de ce qui a été réalisé grâce à la subvention. Les informations recueillies lors de l'évaluation à mi-parcours permettent de le compléter mais également de préparer le renouvellement éventuel du subventionnement du projet.

##### 4.2) Comment évaluer son projet ?

Comme souligné ci-dessus, pour s'auto-évaluer, il est préalablement nécessaire de pouvoir prendre un certain recul par rapport à sa pratique quotidienne.

Deux types d'informations vont vous mettre de réaliser au mieux cette évaluation :

- Dans données quantitatives : les données chiffrées récoltées tout au long de l'année vous permettront effectivement d'objectiver la pratique de terrain;
- Des données qualitatives : le recours à des observations et tendances observées dans votre pratique de terrain, des entretiens, etc. pourront expliciter votre réalité quotidienne.

Celles-ci doivent pouvoir s'alimenter l'une l'autre afin de pouvoir présenter une réflexion cohérente sur votre projet étayée par des éléments authentiques.

L'évaluation devra comprendre plusieurs points importants et nécessaires. Outre cela, il vous appartient de présenter davantage si vous le jugez nécessaire. Afin de vous aider au mieux, un canevas d'évaluation vous sera proposé mais il vous appartient de l'utiliser ou non. La forme que prendra votre rapport est laissée à votre appréciation dans la mesure où les éléments importants demandés se retrouvent dedans.

**Dans votre rapport d'évaluation, vous devrez absolument intégrer les points suivants :**

➔ **Une description générale du projet**

Tout d'abord, le partenaire veillera à planter le cadre de l'action en donnant des renseignements généraux :

- le nom du projet
- les coordonnées du projet (adresse, heures d'ouverture, ...)
- la structure qui porte le projet (description de l'association, du pouvoir public ou autres) ;
- le cadre du personnel dédié au projet avec pour chacun une description de la fonction et des tâches effectuées ;
- les autres ressources (matériel, subsides, personnel, ...) éventuellement mises à disposition pour la réalisation du projet
- les partenariats mis en place dans le cadre du projet.

Ensuite, viendra une description plus complète du projet mis en place et des actions entreprises dans ce cadre. Le Relais social attend donc de savoir :

- Pourquoi le projet a été mis en place ? Quelle est la problématique à laquelle le projet veut se consacrer ?
- Quel est le public-cible du projet ?
- Quelle est la finalité, l'idée forte qui sous-tend la mise en œuvre de ce projet ?
- Comment le projet fonctionne-t-il concrètement ? Quelles sont ses activités courantes ? Par exemple, quelles sont les différentes actions qui sont mises en place au cours d'une semaine ou chaque mois.

Cette partie peut sembler redondante par rapport au document rempli par chaque partenaire en début d'année et la tentation de remettre la même chose que sur les précédents documents peut être grande. Cependant, au fur et à mesure que le projet se développe, les choses évoluent.

➔ **Une évaluation de la pertinence du projet (« *Mon projet est-il pertinent ?* »)**

Pour ce faire, référez-vous à la situation de départ qui a amené à mettre en place le projet (pourquoi ce projet a-t-il été créé ?, à quoi voulait-il répondre comme problématique ? Quels étaient les besoins et demandes du public ?) et demandez-vous si cette situation a évolué ou si elle se pose toujours de la même manière, avec la même acuité, etc. Demandez-vous également si le projet que vous proposez répond bien à cette situation de départ et à la situation actuelle ou s'il doit s'adapter d'une manière ou d'une autre à d'éventuels changements. Demandez-vous si votre projet est toujours aussi pertinent au vu de la situation actuelle. Pour ce faire la description générale que vous aurez réalisée précédemment sera très utile.

➔ **Une évaluation de la cohérence du projet (« *Mon projet est-il cohérent ?* ») :**

Pour ce faire, demandez-vous si vos objectifs sont bien en lien avec votre finalité et s'ils sont cohérents entre eux.

➔ **Une évaluation des résultats du projet (Efficacité vs Efficience)**

- **Évaluer l'efficacité** : à ce niveau, il s'agit de reprendre la « Fiche Projet » et pour chaque objectif, évaluer dans quelle mesure vous avez atteint les indicateurs de réussite que vous vous étiez fixé et poser les constats nécessaires, les questions en suspens, les perspectives, etc. Si vos indicateurs ne sont pas atteints, explorez-en les raisons et mettez-les en évidence.

- **Evaluer l'efficience** : à ce niveau, il s'agit de regarder le rapport entre ces résultats et ce que vous avez du faire pour y arriver (énergie et investissement).

### ➔ Une évaluation des impacts du projet :

Pour ce faire, demandez-vous quels sont, en quelque sorte les effets secondaires de vos actions (aussi bien sur le public, que votre équipe ou encore le réseau par exemple), de votre projet, qu'ils s'agissent de bénéfices secondaires ou peut-être d'impacts négatifs imprévus.

### ➔ Une évaluation externe : à tenter pour découvrir si son projet est apprécié

En plus de l'auto-évaluation que chaque pilote peut faire de son projet, le Relais social invite ses partenaires à prévoir une évaluation externe du projet. Concrètement, il peut être intéressant de s'organiser **pour récolter l'avis d'autres professionnels du réseau ou des usagers sur le projet**.

La plupart du temps, l'évaluation par des tiers porte sur la satisfaction de ceux-ci par rapport au projet. Concrètement, on leur demandera si tel ou tel élément du projet (horaires, méthodes, interventions, ...) leur semble bien ciblé pour répondre à la problématique qui sous-tend le projet, si le travail effectué leur convient ou si les avancées engrangées ont modifié positivement leur situation de départ.

Pour ce faire, plusieurs techniques peuvent être utilisées :

- faire remplir un questionnaire à la fin d'une rencontre, cela peut être très simple, 2 ou 3 cases à cocher pour quelques questions ;
- poser quelques questions bien ciblées à la fin d'une rencontre en proposant ou pas des possibilités de réponses ;
- organiser une réunion ou une partie de réunion avec des partenaires ou des usagers consacrée à l'évaluation du projet où ils pourront exprimer collectivement leur avis.

A ce niveau, recueillir des témoignages d'usagers peut également être une manière de mettre en avant le travail réalisé.

### ➔ Un bilan... circonstancié

Une fois ces différentes étapes réalisées, le porteur de projet devra clôturer son rapport d'évaluation en tirant un bilan circonstancié de l'évolution de son projet. Celui-ci devra contenir :

- la description des différentes **plus-values** observées pour le projet (« En quoi celui-ci a-t-il des effets positifs sur la problématique à laquelle il veut s'atteler ? ») ;
- les **avancées marquantes** auxquelles le projet a donné le jour durant l'année ;
- les **éventuels nouveaux constats** que la mise en œuvre du projet aurait pu faire émerger ou des observations inédites qui auraient pu être faites par rapport à la situation de départ du projet ;
- Les éventuelles perspectives du projet pour l'année suivante. Une fois les différents aspects du projet décrits de manière complète, on possède une vision d'ensemble du projet qui permet de voir ce qu'il y a lieu de développer afin d'améliorer encore le projet.

Enfin, en réalisant ce rapport d'évaluation, gardez à l'esprit qu'il a pour but entre autres de permettre à tous ceux qui le liront (hiérarchie, collègues, instances, pouvoirs subsidiant, ...) de connaître et reconnaître les différents aspects de l'action menée et que cette évaluation a bien pour objectif de mettre en avant votre projet et de lui permettre d'évoluer ... si cela est nécessaire.