

## ANNEXE 1.2 : Suggestion des étapes pour la carte communautaire de performances de la communauté et celle du prestataire

Les utilisateurs de la carte communautaire de performances (la communauté)		Les prestataires	
Durée/jour	Étapes/Activités	Durée/jour	Étapes/Activités
Un jour de préparation avec les dirigeants de la communauté	Visite préparatoire/introduction auprès de la communauté et de ses dirigeants avant l'exécution du processus de la carte communautaire de performances		
Premier jour dans la communauté	<p>Dans la communauté</p> <p>Expliquer l'objectif de la carte de performances</p> <p>Diviser la communauté en groupes et identifier les animateurs de chaque équipe</p> <p>Chaque groupe échange sur ses connaissances du projet ou du service – pour identifier les ressources</p> <p>Chaque groupe élaborer des questions à propos du service</p> <p>Chaque groupe hiérarchise les problématiques identifiées</p> <p>Après avoir donné des notes, tous les groupes se réunissent à nouveau pour clôturer la journée et fixer la date de la prochaine phase</p>		
Premier jour au bureau	<p>Au bureau :</p> <p>Développer les indicateurs : les animateurs déterminent les indicateurs sur la base des questions élaborées par les groupes de la communauté.</p> <p>Développer le tableau de synthèse de la carte communautaire de performances : les animateurs placent les indicateurs sous forme de tableau pour évaluer les objectifs à atteindre avec la communauté.</p> <p>Préparer la réunion d'interface : laisser d'autres collègues l'organiser pendant que les indicateurs et le tableau de synthèse de la carte de performances sont en cours d'élaboration.</p>		
Deuxième jour dans la communauté	<p>Dans la communauté</p> <p>Procéder à la notation avec les groupes : la communauté note les indicateurs tels qu'indiqués dans le tableau de synthèse de la carte de performances.</p>	Premier jour pour les prestataires de service	<p>Avec les prestataires de service</p> <p>Élaborer la carte de performances</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer le but des indicateurs de performance à toute l'équipe</li> <li>- Les membres émettent des interrogations sur leurs services/projets</li> <li>- L'équipe hiérarchise les difficultés soulevées/identifiées</li> </ul> <p>Après les avoir repérés, définissez les indicateurs sur la base des problématiques soulevées.</p>
Deuxième jour au bureau	<p>Au bureau</p> <p>Élaborer un tableau de consolidation pour intégrer les diverses notes attribuées par les différents groupes.</p>	Deuxième jour pour les prestataires de services	<p>Faire les évaluations : l'équipe note les indicateurs retenus dans le tableau de synthèse de la carte de performances.</p>
Troisième jour dans la communauté, avec les représentants	Dans un exercice à part avec les représentants des groupes du village, passer en revue tous les points soulevés (raisons) et se mettre d'accord sur un seul point représentatif pour chaque indicateur.		
Quatrième jour dans la communauté	<p>Réunion d'interface :</p> <p>Organiser la réunion d'interface : les représentants des utilisateurs et des prestataires de service, présentent respectivement leurs résultats et recommandations pour améliorer la qualité du service.</p> <p>Discussion ouverte et participative sur les indicateurs identifiés et les recommandations proposées.</p> <p>Établir un plan d'action commun.</p>	Troisième jour pour les prestataires de service	<p>Réunion d'interface :</p> <p>Organiser la réunion d'interface : les représentants des utilisateurs et des prestataires de service, présentent respectivement leurs résultats et recommandations pour améliorer la qualité du service. Discussion ouverte et participative sur les indicateurs identifiés et les recommandations proposées.</p> <p>Établir un plan d'action conjoint.</p>

Remarque: Voir aussi le diagramme du processus de la carte communautaire de performances, page 12