

Modèle: rapport de performance

1. Qui sommes-nous?

Le rapport présente la structure de l'organisation, ses organes, les personnes responsables et les liens avec les organismes liés.

2. Que faisons-nous?

Le but de l'organisation, ses objectifs et les priorités de son activité sont décrits dans le rapport.

Exemple:

Notre organisation s'engage pour le maintien et l'augmentation du bien-être des personnes âgées en Suisse. Nous souhaitons en particulier contribuer à faire en sorte que les personnes âgées...

- 1. puissent habiter plus longtemps de manière autonome*
- 2. soignent davantage leur environnement social*
- 3. jouissent d'un meilleur accès aux soins médicaux*
- 4. soient encadrées et assistées*
- 5. soient plus mobiles*

A travers les priorités suivantes et la réalisation des objectifs suivants, nous souhaitons contribuer à concrétiser ces finalités:

1. Priorités en fonction de la problématique:

- Contacts sociaux*
- Soins médicaux*
- Encadrement et soutien*
- Mobilité*

2. Priorités en fonction des groupes cibles

- Personnes du 3ème âge*
- Personnes du 4ème âge*

3. Priorités géographiques

a. Suisse alémanique

- i. Canton de Schwyz*
- ii. Cantons de St. Gall, Appenzell Rhodes Extérieures, Appenzell Rhodes Intérieures*
- iii. Canton de Zurich*

b. Suisse latine

- i. Canton du Tessin*
- ii. Canton de Vaud*

3. Comment mesurons-nous notre efficacité?

Le rapport décrit comment l'organisation mesure sa performance et son efficacité, en spécifiant combien de ressources elle attribue à cette tâche.

Nous surveillons l'avancée des prestations de service et projets à travers des évaluations régulières et enregistrons systématiquement l'effet atteint.

Afin d'évaluer l'efficacité de nos prestations de service et projets, nous suivons les principes suivants:

- Volumes supérieurs à CHF 1 mio par an; au min. 1 évaluation tous les 5 ans*
- Volumes supérieurs à CHF 5 mio. par an; au min. 1 évaluation tous les 3 ans*
- Volumes supérieurs à CHF 10 mio. par an; au min. 1 évaluation tous les 3 ans, dont au min. 1 évaluation externe*
- Les projets pilotes sont toujours évalués, au plus tard après 3 ans*

Nous accordons au minimum 1% du volume des prestations de service et projets à la mesure de l'efficacité atteinte.

Dans la mesure du possible, un sondage du groupe cible et du groupe de comparaison est conduit à deux reprises au moins, pour chaque groupe.

4. Que réalisons-nous?

Le rapport décrit les résultats des priorités stratégiques de l'organisation concernée sous forme synthétisée.

Exemple: priorité sur les personnes du 3ème et 4ème âge

a) Contexte initial

En abordant le 3ème âge, nombre de personnes âgées deviennent dépendantes de l'aide des autres. Pouvoir demeurer aussi longtemps que possible dans son habitation, de manière autonome, correspond à un besoin très important. Mais pour ce faire, en général, le quotidien nécessite de plus en plus de soutien de la part de tiers.

b) Objectifs du programme

Nous entendons contribuer à faire en sorte que les personnes âgées puissent demeurer plus longtemps chez elles, grâce à un service de transport. Grâce à la prestation de service offerte, les personnes âgées doivent pouvoir entretenir leur réseau social, jouir d'un meilleur accès aux soins médicaux et recourir à des services d'encadrement et d'assistance. Leur mobilité s'en voit accrue d'une façon générale.

c) Solution et moyens engagés (input):

Un service de transport assuré par des bénévoles est proposé, auquel les personnes âgées peuvent avoir recours. Une antenne centrale se charge de coordonner les transports. Le groupe cible a été défini à l'aide de critères clairs.

Moyens financiers	Être: année 2012 en CHF	Cible: année 2015
Frais des conductrices et conducteurs bénévoles	1'100'000	1'300'000
Antenne de coordination	450'000	500'000
Instruction et perfectionnement des conductrices et conducteurs bénévoles	100'000	130'000
Total	1'650'000	1'930'000

Prestations bénévoles	Être: année 2011	Cible: année 2015
Heures de conduite des bénévoles	17'000 heures de conduites bénévoles	19'000 heures de conduites bénévoles

d) Quelle est notre prestation jusqu'ici (output)

<i>Canton X</i>	<i>Devrait être: année 2012</i>	<i>Être: année 2012</i>	<i>Cible: année 2015</i>
<i>Nombre de transports assurés</i>	<i>7'500</i>	<i>8'221</i>	<i>9'000</i>
<i>Nombre de kilomètres parcourus</i>	<i>25'500 km</i>	<i>27'381 km</i>	<i>30'500</i>

<i>Canton Y</i>	<i>Devrait être: année 2012</i>	<i>Être: année 2012</i>	<i>Cible: année 2015</i>
<i>Nombre de transports assurés</i>	<i>21'750</i>	<i>19'047</i>	<i>24'000</i>
<i>Nombre de kilomètres parcourus</i>	<i>73'950 km</i>	<i>54'263 km</i>	<i>81'600 km</i>

Résultats enregistrés:

Dans le canton X, en 2012, aussi bien le nombre de transports assurés que le kilométrage parcouru ont augmenté au-delà de la valeur cible. Les prestations de 2012 ont ainsi dépassé les attentes. L'offre n'a toutefois pas pu satisfaire complètement à la demande.

Dans le canton Y, en 2012, aussi bien le nombre de transports assurés que le kilométrage parcouru se sont situés en-dessous de la valeur cible. Cet échec s'explique principalement par le manque de conducteurs bénévoles. La demande n'a donc pas pu être satisfaite.

Les personnes bénéficiaires remplissaient les critères définis (groupe cible).

Défis:

Dans les cantons X et Y, le besoin en prestations de transport est plus important que l'offre qui a pu être réunie jusqu'ici. Une croissance graduelle doit donc être visée.

Dans le canton Y, plus encore que dans le canton X, trouver suffisamment de conducteurs bénévoles représente un défi. Il convient de s'adresser à davantage de retraités. L'idée de faire du bénévolat au 3ème âge et de profiter du travail d'autres bénévoles au 4ème âge doit être propagée plus largement.

e) Que voulons-nous atteindre et où en sommes-nous (outcome)?

Nous voulons apporter une contribution essentielle à la promotion et au maintien de l'intégration sociale des personnes âgées dans les régions x, y, z d'ici 2015. En outre, nous souhaitons décharger l'entourage.

Les hypothèses de base ont été étayées et vérifiées à l'aide des données collectées. Des résultats fiables impliquent une application rigoureuse des étapes 1 à 6 de la mesure de l'efficacité, lesquelles font partie intégrante du cycle de gestion des prestations de service et projets.