

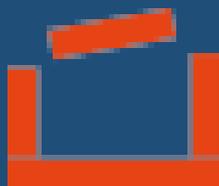
MINISTRE DU DEVELOPPEMENT
A LA BASE, DE LA JEUNESSE ET DE
L'EMPLOI DES JEUNES



AGENCE NATIONALE DU VOLONTARIAT AU TOGO



EVALUER LA CONTRIBUTION DU VOLONTARIAT DANS LES
DOMAINES DE LA SANTE ET DE L'EDUCATION



GUIDE METHODOLOGIQUE

U n mot sur l'ANVT

Initié par le Ministère du Développement à la Base, de l'Artisanat, de la Jeunesse et de l'Emploi des Jeunes (MDBAJEJ), le volontariat national au Togo est régi par la loi n° 2014-011 rectifiant la loi n°2011-001 du 17 février 2011 portant institution et réglementation du volontariat national au Togo.

Depuis 2015, le volontariat national est géré par l'ANVT créée par décret présidentiel N°2014-151/PR du 09 Juillet 2014. Elle est un établissement public doté de personnalité morale et d'autonomie financière.

L'ANVT poursuit trois (03) objectifs principaux à savoir : (i) mettre en place un mécanisme de mobilisation et de valorisation sociale des ressources humaines disponibles dans le pays ; (ii) promouvoir et valoriser l'engagement volontaire à travers la participation aux solutions de développement du pays ; et (iii) améliorer les conditions de vie des populations pauvres en créant une meilleure capacité aussi bien au niveau des communautés que des structures d'appui.

Le dispositif de pilotage de l'ANVT est constitué de : (i) un Conseil de surveillance, (ii) un Conseil d'administration et (iii) une Direction générale. Le Conseil de surveillance est l'organe d'orientation et de contrôle de l'Agence. Le Conseil d'administration est l'organe d'administration et de décision de l'Agence. La Direction générale est l'organe de gestion de l'Agence et est placée sous l'autorité

d'un directeur général qui en assure la gestion et la représente dans tous les actes de la vie civile.

Au niveau régional, les Centres Régionaux du Volontariat (CRV) assurent la gestion du volontariat à travers la promotion, la mobilisation et le suivi-accompagnement régulier et rapproché des volontaires et des structures d'accueil.

L'ANVT travaille avec deux acteurs principaux : (i) les volontaires nationaux (jeunes diplômés primo-demandeurs d'emploi, jeunes déscolarisés et retraités de nationalité togolaise et ayant une formation professionnelle) ; (ii) et les structures d'accueil (structure morale de droit public ou privé d'utilité publique, administration publique, collectivités locales, OSC).

L'ANVT met en œuvre, quatre (04) formes de volontariat, à savoir : (i) le Volontariat National de Compétences (VNC) ou Volontariat Junior, destiné aux jeunes diplômés sans emploi et primo-demandeurs d'emploi ; (ii) le Volontariat d'Engagement Citoyen (VEC) destiné aux jeunes déscolarisés et semi-scolarisés mobilisés essentiellement en faveur des actions d'intérêt communautaire ; (iii) le Volontariat Senior (VS) ou d'expertise ; et (iv) le Volontariat International de Réciprocité (VIR) mis en œuvre dans une optique d'échanges de volontaires entre le Togo et d'autres pays. Le volontariat national se matérialise par l'accomplissement d'une mission d'intérêt général dans des domaines d'intervention reconnus prioritaires pour la Nation : solidarité nationale, santé, éducation, environnement, agriculture, développement communautaire, protection sociale donnant lieu au versement d'une indemnité forfaitaire.

Table des matières

Sigles et acronymes 3

Avant-propos 4

1. Principes et repères 6

1.1. Définition des concepts associés7

1.2. Principes d'une bonne évaluation d'impact8

1.3. Préalables à une bonne évaluation de la contribution des volontaires au développement9

2. Démarche et outils de l'évaluation de la contribution des volontaires au développement 11

2.1. Phase 1 : Identification et cartographie des acteurs impliqués dans le processus12

2.2. Phase 2 : Identification des secteurs de développement et des principaux profils de VN concernés par le processus d'évaluation.....13

2.3. Phase 3 : Détermination des indicateurs à collecter14

2.4. Phase 4 : Elaboration des outils de collecte des données auprès des volontaires15

2.5. Phase 5 : Conception et déploiement d'une application informatique de gestion des données collectées16

2.6. Phase 6 : Collecte et stockage des données primaires17

2.7. Phase 7 : Evaluation de la contribution des volontaires : traitement et analyse des données, production d'informations statistiques.....19

2.8. Phase 8 : Evaluation et revue de la démarche21

Bibliographie 24

Sigles et acronymes

ANVT	:	Agence Nationale du Volontariat au Togo
COVID-19	:	Coronavirus Disease 2019
CRV	:	Centre Régionale du Volontaire
INSEED	:	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographiques
MDBAJEJ	:	Ministère du Développement à la Base, de l'Artisanat, de la Jeunesse et de l'Emploi des Jeunes
PROVONAT	:	Promotion du Volontariat National
SA	:	Structure d'Accueil
VEC	:	Volontariat d'Engagement Citoyen
VIR	:	Volontariat International de Réciprocité
VN	:	Volontaire National
VNC	:	Volontariat National de Compétences
VS	:	Volontariat Sénior

Avant-propos

✧ Pertinence d'un guide sur l'évaluation de la contribution des volontaires au développement

La documentation sur le volontariat s'accroît de jour en jour à mesure que les connaissances sont capitalisées et réinvesties dans le développement des processus métiers. La plupart de la documentation disponible, surtout en contexte francophone, s'articule essentiellement autour de la mise en place et l'animation d'infrastructures de volontariat. L'intérêt pour l'évaluation de la contribution du volontariat à la réalisation des objectifs de développement est récent mais se justifie notamment par la volonté de produire, à travers des travaux de recherche, de la connaissance pour alimenter les politiques publiques sur les problématiques inhérentes au volontariat (employabilité, réciprocité, ODD). Le but étant de disposer d'éléments de plaidoyer à l'endroit des gouvernants et des partenaires pour le soutien et l'accompagnement du volontariat.

Le volontariat est un atout de développement non encore pleinement exploité. S'il est reconnu en tant qu'atout qui s'appuie sur les compétences et les expériences des personnes, le volontariat peut contribuer à la promotion de la solidarité, du respect mutuel et de réseaux sociaux solides, qui à leur tour contribueront à la réalisation des objectifs de paix et de développement aux niveaux national, régional, continental et mondial. Les volontaires jouent ainsi un rôle primordial pour relever les défis du développement durable, et continueront de le faire à l'avenir. Cependant, face aux nombreuses priorités socio-économiques et politiques concurrentes, les actions de soutien au volontariat reçoivent rarement l'attention méritée de la part de la plupart des parties prenantes (décideurs, jeunes, communautés, partenaires techniques et financiers).

Dans ces conditions, il est opportun de produire de la connaissance scientifique sur le volontariat et sa contribution au développement en vue d'orienter l'aide à la décision politique ainsi que le développement du volontariat et son alignement sur les enjeux nationaux et régionaux.

✧ Destinataire et contenu du guide

Globalement, la meilleure manière de faire une évaluation d'impact dépend en partie de son objectif et de ses principaux utilisateurs prévus. Le présent guide s'adresse à toute organisation de volontariat qui souhaite évaluer le changement apporté par ses volontaires dans un secteur de développement ciblé. La méthodologie présentée peut être utilisée sur d'autres secteurs en veillant sur les points d'attention émis. De façon précise, ce guide vous sera utile si :

- (i) Vous souhaitez justifier la pertinence, pour l'Etat et les partenaires techniques et financiers, de soutenir le volontariat,
- (ii) Vous comptez apprendre de votre expérience de déploiement de volontaires et à adapter cette intervention réussie à une autre situation,

- (iii) Vous souhaitez rendre compte à vos partenaires de l'efficacité du volontariat (rendre des comptes et montrer en quoi les ressources financières investies contribuent réellement aux objectifs),
- (iv) Vous projetez d'informer les organisations d'accueil, les bénéficiaires et les communautés sur la manière dont le volontariat bénéficie ou non à la communauté et dans quelles conditions, et de quelles manières.

✧ Révision

Ce guide sera régulièrement révisé et mis à jour de façon à tenir compte des enseignements tirés, et pour en assurer la conformité avec les enjeux, le contexte et les pratiques. Ainsi, le guide dans sa version actuelle pourrait être revue.



1. Principes et repères

1.1. Définition des concepts associés

→ Evaluation

Par évaluation, on entend un examen systématique (et aussi objectif que possible) d'un projet ou d'une initiative prévue, en cours ou achevée. L'évaluation a pour objet d'apporter une réponse à des questions spécifiques, et à porter un jugement d'ensemble sur une opération et à en tirer des enseignements destinés à améliorer les actions, la planification et les décisions futures. L'évaluation vise en général à déterminer l'efficacité, l'efficacités, l'impact, la durabilité et la pertinence des objectifs du projet ou de l'organisation. Elle doit fournir des informations crédibles et utiles, et dégager des enseignements concrets destinés à aider les partenaires dans leurs décisions.

Dans le cadre du présent projet, il s'est agi d'apprécier particulièrement la pertinence, l'efficacité et l'impact des interventions des volontaires sur les secteurs de la Santé et de l'Education. En d'autres termes, l'analyse a porté sur l'effet ou le changement voulu ou non, résultant directement ou indirectement de l'intervention des volontaires. Dans ce sens, l'objectif de l'évaluation de la contribution des volontaires au développement consiste à apprécier le changement qu'ils apportent (i) au niveau de la performance de l'organisation d'accueil (amélioration de ses qualités de services, accroissement de son taux de pénétration, etc.), (ii) sur une échelle territoriale déterminée suivant le secteur (village, canton, communes, préfectures et régionales et (iii) au niveau de la performance sectorielle et/ou nationale. Conformément à la logique d'intervention de projet, les trois niveaux d'évaluation correspondent respectivement aux indicateurs de résultats, d'effets et d'impact.

→ Volontariat

Une mission de volontariat est donc un acte d'échange, un engagement formel pour une durée limitée à temps plein, destiné à servir des causes d'intérêt général auprès d'une collectivité, d'un mouvement associatif ou d'un service public. Cette mission renforce l'engagement citoyen du volontaire, son esprit de solidarité, son sens du respect d'autrui et contribue ainsi à la cohésion sociale et au développement.

A la différence du bénévolat, le volontariat offre l'image d'un professionnalisme mais aussi, dans une moindre mesure que le bénévolat, une dimension émotionnelle.

L'engagement volontaire s'effectue pour une durée déterminée et devient l'activité principale du « volontaire ».

Le volontaire, comme le bénévole, accomplit des missions d'intérêt général, non rémunérées par un salaire mais pour lesquelles il perçoit une indemnité destinée à couvrir ses frais. Comme le salariat, le volontariat est régi par un statut, encadré par des textes de loi, des décrets qui déterminent ses conditions d'exercice mais il n'est pas soumis à la législation du code du travail.

Même s'ils ont la même finalité, il semble que le bénévolat et le volontariat se situent à deux niveaux d'analyse différents : le bénévolat est en soi un acte personnel qui n'a aucune reconnaissance institutionnelle et juridique alors que, le volontariat est un engagement défini

par un statut, donc reconnu et soumis à des lois. Le bénévole n'a aucune obligation de résultat, hormis celle qu'il s'impose personnellement ou que la structure a préalablement définie, alors que le volontaire qui est recruté dans un cadre institutionnel est tenu à rendre des comptes et a des obligations de résultats stipulées dans son contrat.

Le volontaire donne de son temps, met ses compétences au service de la collectivité mais il en attend un retour qui peut être une valorisation personnelle, une reconnaissance légale sous forme de statut, un complément de formation/professionnalisation qui lui procure un approfondissement de ses connaissances à travers des formations ciblées et des échanges. Il bénéficie d'une indemnisation qui lui permet de vivre et de couvrir ses frais sans que pour autant ce soit considéré comme un salaire. C'est le don contre don (Carrefour associatif, 2010).

1.2. Principes d'une bonne évaluation d'impact

Le processus d'évaluation de la contribution ou de l'impact de l'intervention des volontaires dans un secteur doit obéir à un certain nombre de principes de base. Il s'agit des normes considérées dans les évaluations d'impact classiques¹ auxquelles l'expérience capitalisée s'y est conformée. Sans être exhaustive, il s'agit de manière indicative de :

Utilité : une bonne évaluation d'impact est utile. L'utilité probable d'une évaluation peut être améliorée en prévoyant dès le début la manière dont elle sera utilisée, en planifiant les liens avec les processus de prise de décision et le calendrier de l'organisation, en sachant pourquoi elle est faite et qui l'utilisera, en impliquant les parties prenantes clés dans le processus puis en choisissant des systèmes et des méthodes pour réaliser cet objectif.

Précision : une bonne évaluation d'impact est rigoureuse. Elle fait attention à tous les changements importants, en notant ceux imprévus. La précision suppose l'utilisation de données probantes appropriées, avec des données quantitatives et qualitatives, une bonne interprétation et une transparence par rapport aux sources de données utilisées et à leurs limites. Parmi les stratégies permettant la précision des évaluations, il y a des systèmes permettant de vérifier la qualité des données à l'endroit de la collecte et durant leur traitement et de vérifier qu'on a rendu compte des constatations de manière juste, complète et claire.

Pratique : les évaluations d'impact doivent être pratiques. Elles doivent prendre en compte les ressources qui sont disponibles (temps, argent, expertise et données existantes) et le moment où on a besoin des résultats de l'évaluation pour aider à prendre des décisions. Un travail en partenariat avec un ou plusieurs professionnels de l'évaluation, organisations de recherche, universités et organisations de la société civile, peut aider à procurer les ressources nécessaires.

Responsabilité : les évaluations doivent expliquer clairement sur quelles données probantes et sur quels critères on a basé les conclusions et reconnaître leurs limites. Il est important d'être transparent à propos des sources de données, et de montrer quelles sources ont été utilisées pour

¹ Patricia J. Rogers, Introduction à l'évaluation d'impact, RMIT University (Australie) et Better [http:// www.jcsee.org/program-evaluation-standards/program-evaluationstandards-statements](http://www.jcsee.org/program-evaluation-standards/program-evaluationstandards-statements).

quelles questions d'évaluation. Un processus formel de méta-évaluation – faire évaluer sa propre évaluation – en approuvant un plan d'évaluation puis un rapport d'évaluation – par un expert ou un comité de personnes respectées pour leur intégrité et leur indépendance peut améliorer la responsabilité d'une évaluation d'impact

1.3. Préalables à une bonne évaluation de la contribution des volontaires au développement

L'évaluation de la contribution des volontaires aux secteurs de la Santé et de l'Education, et de tout autre secteur en général, doit passer par certains préalables :

- ◆ Redéfinir les objectifs assignés au dispositif qui prendra en compte la collecte des données et l'évaluation de la contribution des volontaires au développement. Le mécanisme de définition des données doit se faire en lien avec les objectifs sectoriels ;
- ◆ Etablir un dialogue ouvert et formel avec les parties prenantes notamment avec les Ministères des secteurs couverts par la démarche ; cela peut prendre la forme d'un cadre de travail régulièrement tenu, de partage des rapports périodiques avec les Ministères pour validation, l'élaboration de plan d'action conjoint. Ce cadre de dialogue pourrait être répliqué au niveau local entre les services techniques déconcentrés et les CRV avec désignation de points focaux ;
- ◆ Intégrer le niveau Central dans la chaîne de validation des données après que le niveau préfectoral ait authentifié trimestriellement les données collectées et traitées. Cela renforce la validité et l'objectivité des données collectées auprès des volontaires ;
- ◆ Renforcer le plaidoyer auprès des Ministères pour l'intégration du volontariat dans les politiques sectorielles. Si tant est que, le volontariat est retenu comme l'un des moyens clés pour réaliser l'ambition du gouvernement en matière de création de conditions idoines pour assurer l'autonomisation des jeunes et des femmes, il est important que dans les différentes politiques sectorielles des axes ou activités relatives au déploiement des volontaires, soient également identifiées ;
- ◆ Améliorer le processus de déploiement des volontaires de manière à ce que les missions soient désormais construites sur une base projet assorti d'un cadre logique. En la matière, l'élaboration d'un référentiel des missions des volontaires alignées sur les priorités et les indicateurs des secteurs où ils sont déployés s'avère nécessaire.

Concrètement, en ce qui concerne la dernière recommandation, il s'agira d'intégrer l'évaluation de référence ou baseline dans le process de déploiement des volontaires de manière à indiquer la situation de référence des indicateurs sur lesquels les volontaires travailleront. Le changement apporté par les volontaires sera apprécié à trois (03) niveaux : (i) performance de l'organisation (amélioration de ses qualités de services, accroissement de son taux de pénétration, etc.), (ii) résultats améliorés au plan sectoriel local (il peut s'agir des échelles village, canton, commune, préfecture et région) et (iii) impact sur la population. Cela pourra constituer la logique d'intervention des projets de mission sur lesquels interviendront les volontaires. Celle-ci facilitera l'exploitation des données et l'évaluation à mi-parcours et en fin de mission. Pour les deux premiers niveaux (performance et résultats), la méthode du contrefactuel sera indiquée dans la mesure où l'évaluation analysera de façon comparative les

organisations et les territoires qui ont accueilli les volontaires et ceux qui n'en ont pas accueilli, afin de déterminer le changement apporté par les volontaires. Dans la perspective de mesure de la contribution du volontariat au renforcement de l'employabilité, l'évaluation s'intéressera à l'amélioration des compétences des volontaires comme suite à l'exercice de leur fonction.

Les indicateurs à collecter ne doivent plus être déterminés à partir des profils des volontaires mais plutôt sur une approche programmatique d'alignement sur les priorités nationales du secteur. Il s'agit de façon spécifique, d'élaborer avant le déploiement des volontaires, un document projet qui fait ressortir les enjeux nationaux du secteur ainsi que les objectifs stratégiques qui y sont associés. Le document fera ressortir sur la base d'analyse des documents stratégiques sectoriels, les défis existants sur lesquels, les volontaires pourront travailler. Il s'agit là du positionnement de l'ANVT vis-à-vis de ces objectifs sectoriels, vu que l'ANVT constitue pour l'État un des moyens stratégiques d'atteinte des objectifs de développement.

Le document projet, qui sera élaboré à toutes les vagues de volontaires à affecter, sera assorti d'un cadre logique avec des indicateurs dont les valeurs de références et cibles seront directement identifiées avant démarrage des missions. La logique d'intervention s'organisera autour de : (i) la performance des organisations sectorielles (extrants) ; (ii) l'amélioration des résultats sectoriels selon l'échelle territoriale recherchée (effet) : et (iii) l'impact recherché sur la population (impact). En termes plus opérationnels, une démarche construite de manière indicative autour des 06 étapes suivantes est indiquée :

- a. Analyse de la documentation stratégique : pré-identifier les défis à relever dont la nature relève d'un besoin en ressources humaines compétentes ;
- b. Rencontre avec les sectoriels : valider les enjeux identifiés et déterminer les objectifs stratégiques sur lesquels devront s'aligner les interventions des volontaires. En d'autres termes, identifier les enjeux dont la résolution nécessite le déploiement de ressources humaines compétentes. Par exemple, la réduction du taux de mortalité d'enfants de moins de 5 ans du fait du paludisme nécessite-t-elle en dehors de la mise à disposition des intrants, la présence d'infirmiers, etc, pour renforcer la sensibilisation et la prise en charge clinique ? Cette étape a l'avantage d'affiner la force de proposition de l'ANVT et de sensibiliser les sectoriels sur les modalités d'intégration du volontariat aux politiques sectorielles en tant que moyens d'accélération de leurs objectifs ;
- c. Formulation du document de projet : élaborer le document projet qui sera assorti du cadre logique tel qu'expérimenté avec le secteur de l'Education et de celui de la Santé.
- d. Mobilisation des volontaires suivant les profils requis ;
- e. Collecte des données de réalisation conformément aux indicateurs conjointement retenus avec le sectoriel et en lien avec les objectifs et priorités de développement ;
- f. Evaluation de la contribution des volontaires à partir des données d'indicateurs recueillis, à fréquence régulière, et croisées avec les données administratives du secteur concerné.

Les quatre (04) premières étapes relèvent des actions à déployer en amont du processus d'évaluation proprement dite (collecte des données auprès des volontaires et évaluation à partir des données d'indicateurs).



2. Démarche et outils de l'évaluation de la contribution des volontaires au développement

Le processus d'évaluation de la contribution des volontaires au développement se décline en plusieurs phases dynamiques, corrélées et interdépendantes. Dans le cadre de ce guide méthodologique, et pour une meilleure lisibilité du processus, chaque phase est présentée à travers une fiche technique et la description des différentes activités.

2.1. Phase 1 : Identification et cartographie des acteurs impliqués dans le processus

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Susciter l'adhésion et l'implication des différents acteurs en vue de la facilitation, l'efficacité et la durabilité du processus
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une cartographie des acteurs est faite : identification des acteurs et analyse de leurs rôles et responsabilités, et des différentes interactions ✓ Un cadre de travail et de concertation est mis en place
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Identification et cartographie des différents acteurs • Mise en place d'un cadre de travail et de concertation
Outils	<ul style="list-style-type: none"> * Note conceptuelle /Termes de référence * Cartographie ou analyse des parties prenantes * Diagramme de Venn * Courriers (d'information, d'invitation, de sollicitation, etc) adressés aux différents acteurs * Rapports des réunions/rencontres de concertation
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur Général de l'ANVT - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation de l'ANVT - Directeur des Opérations de l'ANVT - Responsable suivi-évaluation de l'ANVT - Responsable suivi-accompagnement de l'ANVT - Responsable informatique et statistique de l'ANVT - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés - Représentants/Responsables des services techniques des départements sectoriels - Structures déconcentrées des départements sectoriels - Institut National de la Statistique, des Etudes Economiques et Démographiques (INSEED) - Universités du Togo (Lomé et Kara)

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Identification et cartographie des différents acteurs

Pour une gestion efficace et optimale du dispositif, l'adhésion et l'implication des différentes parties à différents niveaux du processus s'avèrent incontournables. A cet effet, l'ANVT

procède à l'identification et à l'élaboration d'une cartographie des différents acteurs impliqués dans la démarche. Cette cartographie intègre l'analyse du positionnement, des rôles, et responsabilités de chaque acteur, les interactions, les niveaux d'implication et les formes de collaboration nécessaires ou possibles. A partir de là, l'on sait à quel niveau et à quel moment solliciter ou impliquer tel acteur ou tel autre au processus.

→ **Mise en place d'un cadre de travail ou de concertation**

Une fois la cartographie des acteurs élaborée, l'ANVT suscite la mise en place d'un cadre de concertation ou de travail réunissant différents acteurs, et en définit le format et le contenu pour une animation efficace, inclusive et concertée.

2.2. Phase 2 : Identification des secteurs de développement et des principaux profils de VN concernés par le processus d'évaluation

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	<p>Circonscrire le champ de collecte des données et d'évaluation de la contribution des volontaires aux objectifs sectoriels. Spécifiquement, il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifier les secteurs de développement à couvrir par le dispositif de collecte et d'évaluation ◆ Retenir les différents profils de volontaires à couvrir par secteur identifié
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le (s) secteur (s) à couvrir par le processus de collecte des données et d'évaluation de la contribution des volontaires est (sont) identifié(s) et retenus ✓ Les principaux profils de volontaires (auprès desquelles les données seront collectées en vue de l'évaluation de leur contribution) sont identifiés, par secteur de développement
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des différents secteurs de développement • Détermination des principaux profils de volontaires par secteur
Outils	<ul style="list-style-type: none"> * Note conceptuelle de détermination des secteurs et profils de volontaires * Termes de référence * Fiche/rapport d'identification des secteurs et des profils de volontaires * Programmation annuelle (Plan de Travail Annuel) et Tableau de bord des indicateurs
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur Général - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation - Directeur des Opérations - Responsable suivi-évaluation - Responsable suivi-accompagnement - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

En vue de construire une démarche construite et apprendre des erreurs-essai, l'ANVT procède de façon raisonnée, progressive et concertée à l'identification des domaines de développement et des profils de volontaires. Le choix des quatre (4) secteurs couverts à ce jour par le dispositif (Santé pour le compte de la phase pilote ; puis Education, Agriculture et Environnement pour la phase d'extension), et les profils de volontaires par secteur, obéit à cette logique. La phase se compose de deux grandes activités :

→ Identification des différents secteurs de développement concernés par le processus d'évaluation

Sur la base des orientations stratégiques, l'ANVT planifie et déploie progressivement le processus d'identification des secteurs ou domaines dans lesquels les données de réalisations des volontaires seront collectées en vue de l'évaluation de leur contribution au développement.

→ Détermination des principaux profils de volontaires par secteur

Une fois le secteur retenu, les principaux profils de volontaires sont identifiés sur la base de la pertinence et de la valeur ajoutée des missions en lien avec les enjeux et objectifs stratégiques prédéfinis. Par exemple, quels sont les profils à prendre en compte dans le cadre de la réduction du taux de mortalité d'enfants de moins de 5 ans du fait du paludisme et auprès desquels seront collectées des données pertinentes ? L'idée est d'articuler le processus autour d'une approche programmatique plutôt que sur les seules données de réalisations, en lien avec les profils de VNC déployés.

2.3. Phase 3 : Détermination des indicateurs à collecter

Les indicateurs à collecter ne sont pas déterminés à partir des profils des volontaires mais plutôt suivant une approche programmatique d'alignement sur les priorités nationales du secteur.

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Définir le cadre des indicateurs à collecter dans chaque secteur et favoriser son appropriation par l'ensemble des acteurs
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none">✓ Un cadre des indicateurs par secteur concerné est défini et validé✓ Une harmonisation du contenu des indicateurs et de leur utilisation (collecte) est faite pour une meilleure appropriation
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none">• Détermination des différents indicateurs à collecter• Harmonisation et appropriation
Outils	<ul style="list-style-type: none">* Référentiel des missions* Document de projet assorti d'un cadre logique* Note conceptuelle / Termes de référence* Fiche/rapport d'identification/Cadre des indicateurs

Rubrique	Description
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation - Directeur des Opérations - Responsable suivi-évaluation - Responsable informatique et statistique - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés - Représentants/Responsables des services techniques des départements sectoriels - Structures déconcentrées des départements sectoriels

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Détermination des différents indicateurs

Il s'agit de déterminer les indicateurs à collecter, sur la base du référentiel des missions et du document projet pré-déploiement élaborés. Ainsi, pour chaque secteur, un cadre des indicateurs sera défini. Le cadre des indicateurs est le corpus des indicateurs retenus et devant faire l'objet de collecte auprès des volontaires. Cette étape permet d'élaborer les outils de collecte proprement dite.

→ Harmonisation et appropriation

Une fois le cadre des indicateurs élaboré, l'ANVT travaille à l'harmonisation du contenu et de son utilisation, en vue d'une meilleure appropriation. Il s'agit de partager les indicateurs à l'ensemble des acteurs impliqués, puis s'assurer que tous en ont la même compréhension et que leur manipulation en termes de collecte sera efficace.

2.4. Phase 4 : Elaboration des outils de collecte des données auprès des volontaires

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Disposer de l'outil de collecte des données auprès des volontaires
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une fiche de collecte des données est élaborée ✓ Une harmonisation du contenu de la fiche et de son utilisation est faite pour une meilleure appropriation
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboration et validation des fiches de collecte • Harmonisation et appropriation de la fiche de collecte
Outils	<ul style="list-style-type: none"> * Cadre des indicateurs * Note conceptuelle / Termes de référence * Fiche de collecte

Rubrique	Description
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation - Responsable suivi-évaluation - Responsable informatique et statistique - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Elaboration et validation des fiches de collecte

A la suite de l'élaboration du cadre des indicateurs suivant l'approche décrite plus haut, une fiche de collecte des données (par secteur) est élaborée puis validée. En effet, l'identification des indicateurs permet d'élaborer l'outil de collecte de données primaires auprès des volontaires, suivant l'approche « enquête par questionnaire ». L'outil de collecte se présente sous forme de fiche.

La dynamique d'élaboration de l'outil de collecte s'applique également à celle de la définition des indicateurs ; par conséquent, la révision du cadre des indicateurs conduit nécessairement à la revue de l'outil de collecte qui lui est associé.

→ Harmonisation et appropriation

Une fois la fiche élaborée et validée, l'ANVT travaille à l'harmonisation de son contenu et de son utilisation, en vue d'une meilleure appropriation. Il s'agit de partager les outils à l'ensemble des acteurs impliqués et s'assurer que sa manipulation en termes de renseignement des données sera maîtrisée et efficace.

2.5. Phase 5 : Conception et déploiement d'une application informatique de gestion des données collectées

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Faciliter la gestion des données collectées, notamment le mécanisme de stockage et de centralisation
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Une application informatique est conçue et déployée ✓ Les utilisateurs sont formés et accompagnés à son utilisation pour une meilleure appropriation et une utilisation efficace
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Conception et déploiement de l'application • Formation et appui aux utilisateurs

Rubrique	Description
Outils	<ul style="list-style-type: none"> * Cadre des indicateurs * Fiche de collecte * Outil informatique
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable informatique et statistique - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation - Responsable suivi-évaluation - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Conception et déploiement d'une application informatique

Le dispositif de collecte des données est adossé à une application informatique conçue et déployée pour la centralisation des données collectées. En effet, sur la base de la fiche de collecte conçue, l'ANVT développe une application informatique en vue de gérer les données et disposer d'une banque.

L'interface de l'application est installée sur les postes ordinateurs des chargés de suivi qui assurent la collecte des données auprès des volontaires. Cette interface permet l'intégration des données avant transmission au niveau central pour stockage. L'application est développée sur la base de chaque fiche de collecte elle-même élaborée à partir du cadre des indicateurs.

→ Formation et appui aux utilisateurs

L'application est conçue par les services techniques de l'ANVT et révisée périodiquement, en cohérence avec la revue des cadres des indicateurs et des fiches de collecte. Pour une meilleure appropriation, les chargés de suivi sont formés à l'utilisation de l'application informatique déployée, puis bénéficient régulièrement de l'appui-accompagnement de la part des services compétents.

2.6. Phase 6 : Collecte et stockage des données primaires

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Développer un mécanisme de collecte et de gestion systématiques des données
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les données sont systématiquement collectées suivant un mécanisme opérationnel ✓ Une banque de données primaires est créée et régulièrement alimentée
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignement et authentification des fiches • Vérification et collecte des fiches • Intégration des données dans l'application informatique • Consolidation et validation régionales des données • Transmission et centralisation des données

Rubrique	Description
Outils	* Fiches de collecte * Application informatique
Acteurs impliqués	- Responsable informatique et statistique - Responsable suivi-évaluation - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Renseignement et authentification des fiches de collecte

Les fiches de collecte sont mises à la disposition des volontaires pour être renseignées mensuellement. Une fois renseignées, les fiches sont authentifiées par la structure d'accueil (tuteur du volontaire ou responsable) pour s'assurer de leur fiabilité.

→ Vérification et collecte des fiches

A la fin du mois, le chargé de suivi passe dans la structure du volontaire pour la collecte des fiches. De ce fait, il peut au besoin échanger avec les différentes parties ou interpellé sur tel aspect ou tel autre ; cela participe du mécanisme de contrôle du processus de collecte.

→ Intégration des données dans l'application informatique

Les données renseignées sur les fiches de collecte sont intégrées à l'application par le chargé de suivi, pour générer des fichiers Excel. Ces fichiers générés comportent deux grandes parties : la première concerne les informations administratives sur le volontaire (identité complète et position géographique) et la seconde présente les données quantitatives de réalisations.

→ Consolidation et validation régionales des données

Les fichiers Excel générés par les chargés de suivi sont consolidés au niveau du CRV par le chargé de suivi-évaluation sous la supervision du responsable du CRV. Après vérification, les fichiers consolidés servent à alimenter la banque régionale des données collectées.

A intervalle régulier, les données collectées seront présentées aux différents acteurs locaux en vue de leur validation.

→ Transmission et centralisation des données

Les données sont en dernier ressort transmises au service informatique de l'ANVT qui procède à leur centralisation. Une base nationale est ainsi créée et nourrie régulièrement. Elle offre la possibilité d'exploitation et d'analyse en vue de produire des informations statistiques sur la contribution des volontaires. Le circuit de collecte et de centralisation des données peut se schématiser comme suit :

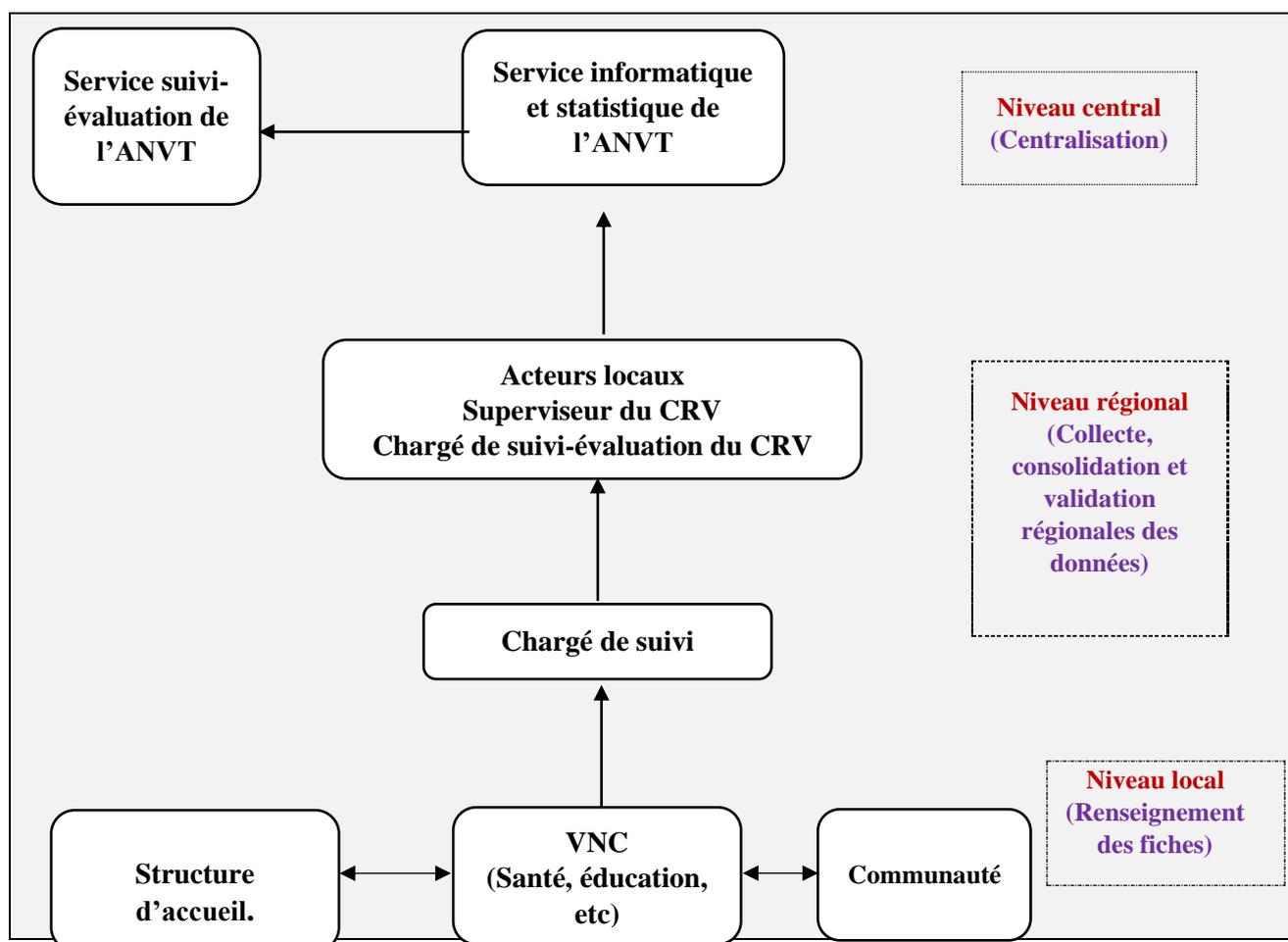


Figure 1: Circuit de collecte et de centralisation des données

2.7. Phase 7 : Evaluation de la contribution des volontaires : traitement et analyse des données, production d'informations statistiques

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Evaluer la contribution réelle des volontaires aux objectifs sectoriels de développement
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les données secondaires sont collectées ✓ Les données sont traitées, analysées et croisées avec celles administratives du secteur concerné ✓ Les informations statistiques/rapports sur la contribution des volontaires sont produites
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte des données secondaires • Traitement et analyse des données • Elaboration et diffusion des rapports ou informations statistiques
Outils	<ul style="list-style-type: none"> * Base des données collectées * Logiciels/ Applications informatiques de traitement * Modèles d'analyse

Rubrique	Description
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur Général de l'ANVT - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation - Directeur des Opérations - Responsable suivi-évaluation - Responsable suivi-accompagnement - Responsable informatique et statistique - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés - Représentants/Responsables des services techniques des départements sectoriels - Structures déconcentrées des départements sectoriels - INSEED - Universités du Togo (Lomé et Kara)

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Collecte des données secondaires

Cette activité s'inscrit dans la démarche même de quantification de la contribution des volontaires aux objectifs sectoriels. L'approche exige généralement que les données primaires soient croisées avec celles administratives (secondaires). Pour ce faire, l'ANVT procède au recensement des documents et rapports élaborés par les départements sectoriels pour rendre compte des résultats obtenus sur une période donnée. Les acteurs des différents secteurs impliqués dans le processus facilitent l'accès aux données et apportent leur appui pour une bonne exploitation.

→ Traitement et analyse des données

L'épuration et le traitement des données constituent le premier moment de l'étape d'évaluation proprement dite de la contribution des volontaires au développement. Il s'agit entre autres, de circonscrire le champ d'évaluation (c'est-à-dire ce que l'on veut évaluer), de faire un travail d'harmonisation des variables dans les bases des données, puis de créer celles de désagrégation (canton, commune, préfecture, région, sexe, etc) et d'analyse. Le traitement se fait à la fois au niveau du CRV et au niveau central.

Une fois le traitement fait, l'on procède à l'analyse des données pour produire des informations statistiques. L'analyse peut se faire sur la base des seules données collectées auprès des volontaires (nombre de consultations prénatales effectuées, nombre de cas de paludisme grave reçus, nombre d'élèves encadrés, etc). Dans ce cas, l'analyse porte donc sur l'évolution de l'effectif et la participation des volontaires aux objectifs sectoriels.

Toutefois, la démarche exige que l'analyse des données permette de produire des informations statistiques à même de rendre compte de la contribution des volontaires. Ainsi, en vue de procéder à une évaluation réelle de la part des volontaires au développement, une approche

d'analyse objective et rigoureuse, fondée sur des modèles d'analyse, est indiquée. Selon les objectifs visés, différentes options peuvent être exploitées :

- (i) Pour un secteur donné par exemple, les données primaires collectées sont croisées avec celles administratives. Spécifiquement, les réalisations des volontaires sont rapportées à celles enregistrées par le département sectoriel pour dégager la part dans l'atteinte des objectifs de développement. Cette démarche permet d'évaluer l'impact de l'intervention des volontaires sur les populations ;
- (ii) La méthode du contrefactuel pourrait également être envisagée dans la mesure où l'évaluation analysera de façon comparative les organisations et les territoires qui ont accueilli les volontaires et ceux qui n'en ont pas accueilli, afin de déterminer le changement apporté par les volontaires. Ce changement peut être apprécié par exemple à deux (02) niveaux : (i) performance de l'organisation (amélioration de ses qualités de services, accroissement de son taux de pénétration, etc.) ; et (ii) résultats améliorés au plan sectoriel local à un niveau territorial plus désagrégé.

Somme toute, l'analyse vise à quantifier la part des volontaires aux objectifs sectoriels de développement ; aussi exige-t-elle une approche objective et des modèles d'analyse pertinents.

→ **Elaboration, validation et diffusion des rapports**

A l'issue du processus de traitement et d'analyse des données, des rapports sont élaborés pour rendre compte de la contribution des volontaires aux objectifs de développement.

Ces rapports sont soumis à validation, notamment des départements sectoriels à travers les services techniques qui les représentent aussi bien au niveau local que central.

2.8. Phase 8 : Evaluation et revue de la démarche

a. Fiche technique d'étape (exemple de l'ANVT) à contextualiser

Rubrique	Description
Objectif	Implémenter un dispositif systématique de capitalisation et de revue de la démarche en vue d'assurer son efficacité et sa durabilité.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Un dispositif de capitalisation (collecte systématique des retours et enseignements de l'expérience) est mis en place ✓ Une évaluation du dispositif est faite ✓ Une révision/actualisation des outils et du processus est faite
Activités majeures	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un mécanisme de capitalisation du processus • Evaluation du dispositif • Révision/actualisation des outils et du processus
Outils	<ul style="list-style-type: none"> * Fiche/outils de capitalisation * Documentation de bonnes pratiques * Foire du savoir * Revue après action et rétrospective

Rubrique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> * Rapport d'évaluation (évaluation appréciative, horizontale, SEPO-SWOT) * Plan d'action de revue du dispositif
Acteurs impliqués	<ul style="list-style-type: none"> - Directeur Général de l'ANVT - Directeur de la Planification et du Suivi-évaluation - Directeur des Opérations - Responsable suivi-évaluation - Responsable suivi-accompagnement - Responsable informatique et statistique - Superviseurs des CRV - Chargés de suivi-évaluation des CRV - Chargés de suivi des VNC - VNC des secteurs concernés - Structures d'accueil des VNC concernés - Représentants/Responsables des services techniques des départements sectoriels - Structures déconcentrées des départements sectoriels - INSEED - Universités du Togo (Lomé et Kara)

b. Description des activités (exemple de l'ANVT) à contextualiser

→ Mise en place d'un mécanisme de capitalisation du processus

La mise en place du mécanisme de capitalisation consiste à développer des outils permettant de recueillir les enseignements et retours sur expérience, durant tout le processus. Cette activité est importante pour apprendre de l'expérience, améliorer son efficacité et assurer sa durabilité.

→ Evaluation du dispositif

En vue de compléter le mécanisme systématique de collecte des retours sur expérience, il est prévu, à intervalle régulier, une évaluation complète du dispositif. Cette évaluation est assortie des recommandations en vue de consolider l'expérience puis travailler sur les marges de progrès possibles.

Cette évaluation est à la fois interne et externe. L'évaluation interne est faite par les acteurs de l'ANVT (Direction générale et CRV) impliqués dans le processus d'évaluation. Quant à l'évaluation externe, elle prend la forme de collecte des données (d'appréciation, d'évaluation) auprès des acteurs externes impliqués. A la suite, un atelier de revue réunissant l'ensemble des acteurs (internes et externes) impliqués dans le processus est organisé. Cette rencontre permet d'analyser les retours d'expérience à différents niveaux et de planifier le processus d'actualisation ou de révision de la démarche.

→ Révision/actualisation des outils et du processus

Sur la base des conclusions du dispositif de capitalisation et de la revue (évaluation) du dispositif, l'ANVT révisé et actualise les outils ou l'ensemble du processus. Cette démarche se veut participative, inclusive et concertée. Somme toute, le processus se schématise comme suit :

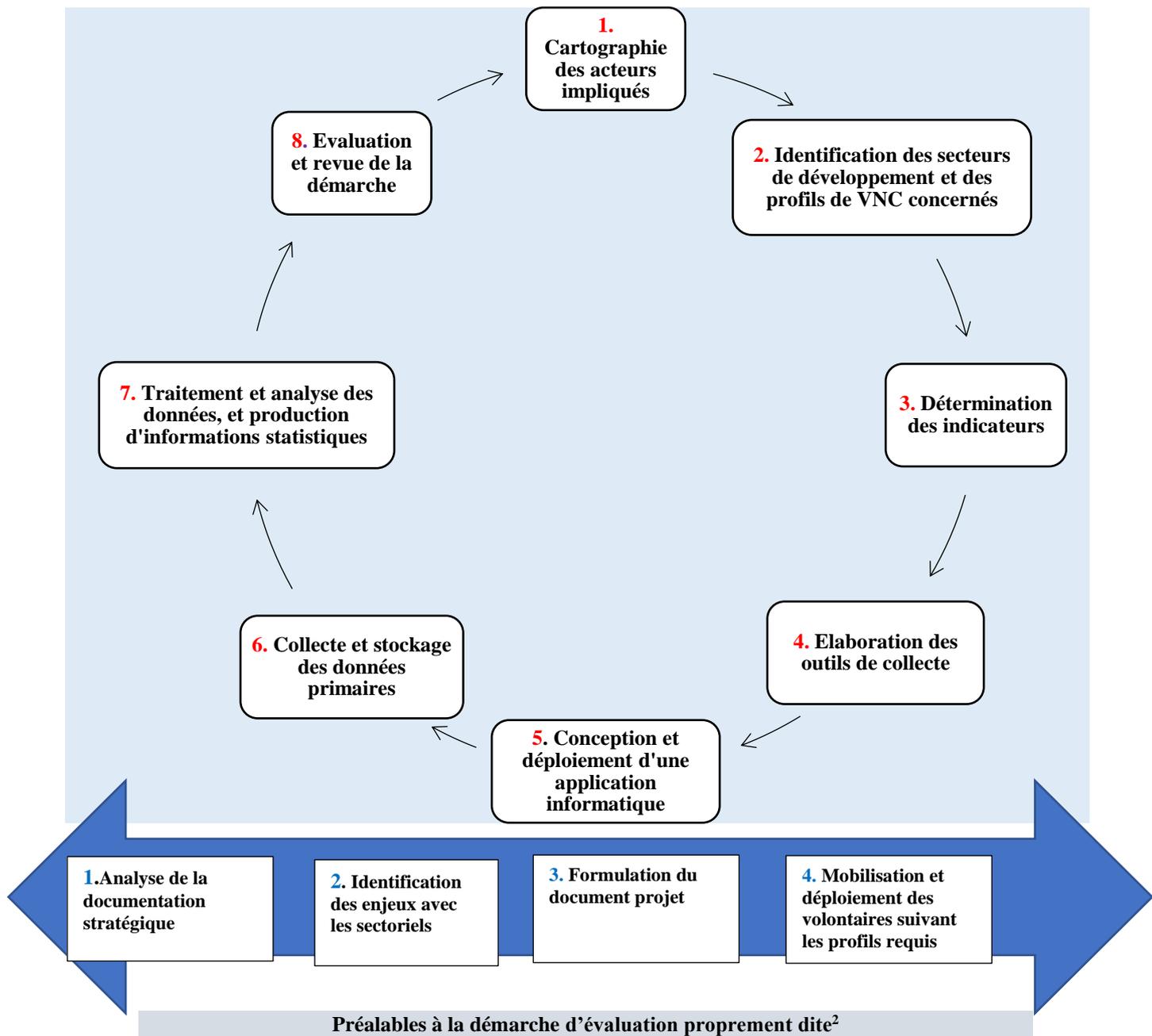


Figure 2: Aperçu de la progression méthodologique de préparation et d'opérationnalisation de la démarche d'évaluation de la contribution des volontaires au développement

² Les quatre (04) actions sont nécessaires pour un déploiement optimal de la démarche d'évaluation. Elles constituent donc des préalables ou des activités préparatoires à l'évaluation proprement dite.

Bibliographie

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo). 2021. Capitalisation : Evaluation de la contribution du volontariat dans les domaines de la santé et de l'éducation, Juin 2021. ANVT, Lomé, Togo.

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo).2020. Evaluation de la contribution du volontariat au développement socio-économique du Togo. Rapport final, Avril 2020. ANVT, Lomé, Togo.

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo). 2015. Plan Stratégique 2015-2019. Version finale, Juin 2015. ANVT, Lomé, Togo.

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo). 2020. Plan Stratégique 2020-2024. Version finale, Juin 2020. ANVT, Lomé, Togo.

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo).2015. Manuel de suivi-évaluation de l'ANVT. Version finale. ANVT, Lomé, Togo.

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo). 2015. Manuel opérationnel de suivi-évaluation de l'ANVT, Contribution des actions des volontaires nationaux au secteur de la santé. Phase pilote, Juillet-décembre 2017. ANVT, Lomé, Togo.

ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo).2020. Rapport annuel d'activités 2020. Janvier 2020. ANVT, Lomé, Togo.

PNUD (Programme des Nations Unies pour le Développement) et ANVT (Agence Nationale du Volontariat au Togo). Juin 2019. Etude de capitalisation du volontariat d'engagement citoyen : rapport final, Lomé, Togo.

République togolaise. 2018. Plan National de Développement (PND 2018-2022), version finale du 7 Août 2018, Lomé, Togo.

FIDA (Fonds International de Développement Agricole). 2015.Manuel de l'évaluation (deuxième édition). Rome, Italie. www.ifad.org

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. 2011. Guide pour le suivi et l'évaluation de projets/programmes, Genève, Suisse. www.ifrc.org