



**CENTRE AGRO-ENTREPRISE**  
Mali Sustainable Economic Growth

---

STRATEGIE DE SUIVI EVALUATION  
DES ACTIVITES DU CENTRE POUR WORKPLAN II  
Contract No. 624-C-00-98-00012-00

---

*Remis à:*  
U.S. AGENCY FOR INTERNATIONAL DEVELOPMENT

*Par:*  
CHEMONICS INTERNATIONAL INC.  
1133 20th Street NW  
Washington, DC 20036  
Rue 124, Porte 310, Korofina Nord  
BP 34, Bamako, Mali

*et*  
FINTRAC & WINROCK INTERNATIONAL

NOVEMBRE 99

L'évaluation des résultats d'une activité consiste à mesurer le degré de réalisation de ses objectifs. L'observation d'un écart élevé entre les objectifs et les résultats indique un échec de l'activité. Les causes d'un tel échec se situent soit au niveau de la conception de l'activité ou de son exécution.

Une approche simple consiste à mesurer l'écart entre les objectifs et les résultats obtenus par suite des activités menées, à identifier et expliquer les causes de cet écart et à formuler des recommandations pour améliorer les performances.

Le suivi de l'exécution des activités est un élément primordial dans l'évaluation. Il permet de collecter toutes les informations relatives à l'exécution d'une action.

L'élément le plus important au Centre Agro Entreprise, est l'évaluation des indicateurs de performance aux travers desquels, nous pouvons mesurer l'impact de nos interventions auprès de nos clients agro-entrepreneurs.

Pour parvenir à une évaluation cohérente de l'impact des différentes activités que mène le Centre, il faut assurer un suivi permanent des dites activités.

Pour le suivi et l'évaluation de nos activités, nous avons dégagé les grands axes suivant :

## **I. Stratégies de suivi des activités du Centre**

Le préalable à un suivi correct des activités est l'élaboration et la mise en œuvre d'une vraie stratégie de *Gestion de la Clientèle* du Centre. Cette Gestion de la Clientèle prend en compte les aspects généraux suivants :

1. identification et enregistrement de nouveaux clients et partenaires,
2. enregistrement d'informations sur les contacts réguliers avec les clients et partenaires,

### **1. Identification et enregistrement de nouveaux clients et partenaires**

Il existe déjà une fiche d'identification des agro-entreprises . Une fois remplie, cette fiche permet d'obtenir les renseignements généraux (nom de l'entreprise, personnes de contact, domaines et champ d'intervention, adresse, etc.) sur chaque client. A l'instar de la fiche d'identification, il existe aussi une fiche de suivi des activités de contact pour celles exécutées au profit d'un client ou d'un partenaire.

Pour plus d'opérationnalité dans l'identification et le suivi de nos clients et partenaires, un cahier sera ouvert pour l'enregistrement des visites et des fiches électroniques d'identification et de suivi des activités de contact seront disponibles au niveau de chaque membre de l'équipe. Au cas où le client ou partenaire se présenterait dans nos locaux, la réceptionniste inscrira automatiquement les nom et prénoms du client et celui du membre de l'équipe qui doit recevoir le client dans le cahier de suivi. Elle est tenu de s'assurer que le cahier a été émarger par le spécialiste en question. Pour la première visite le membre de l'équipe CAE pourra remplir la fiche d'identification et de suivi des activités. Dans le cas d'une seconde visite du client ou partenaire il s'agira pour le spécialiste CAE de remplir la fiche électronique de suivi des activités de contact. Le responsable du suivi évaluation est tenu de consulter ce cahier tous les 2 jours pour non seulement situer les fiches à récupérées, mais aussi , attirer

l'attention des membres de l'équipe ayant fait des rencontres avec des clients ou partenaires mais qui n'ont pas pu faire de fiche de suivi.

## **2. Enregistrement d'informations sur le suivi des contacts avec les clients et partenaires**

Cette deuxième étape permet d'alimenter le dossier des clients en fonction de la fréquence des visites au CAE. En fait, elle correspond au suivi régulier des activités auprès des clients. Chaque membre de l'équipe technique peut constituer des fichiers électroniques de suivi des rencontres avec les clients et partenaire (une fiche électronique sera disponible pour toute l'équipe) et pourra mettre cette information au niveau de Microsoft Outlook, Dossiers Publics, Tous, CAE Schedule. En plus du cahier de suivi, le responsable du suivi évaluation consultera régulièrement ces dossiers afin d'alimenter le dossier des informations sur les clients et partenaires.

Un fichier individuel sera constitué par entreprise et géré par l'U.I.. Ce fichier comprendra les copies dures des fiches d'identification, les informations sur le suivi des contacts et tout autre document relatif à l'entreprise (copies de courrier, mémo de réunion, etc.).

## **3. Prise en charge des requêtes des clients et partenaires**

La prise en charge des requêtes des clients et partenaires est une phase primordiale du suivi des activités du Centre. Elle mérite une attention particulière, car elle dénote de tout le sérieux que nous accordons à nos clients et partenaires dans le cadre de notre collaboration. A cet effet, le développement d'une vraie stratégie pour cette phase permettra au Centre de mieux conquérir la confiance de sa clientèle.

La prise en charge des requêtes des clients et partenaires se compose des phases suivantes :

1. enregistrement de la requête ;
2. prise en charge de la requête ;
3. traitement de la requête ;
4. élaboration de lettre d'accuser de réception et de réponse.

Etant donné que les requêtes nous arrivent sous forme de courrier, leur enregistrement relèverait du ressort de la réceptionniste. Après enregistrement, le courrier serait transmis au COP pour imputation à l'équipe technique. A ce niveau, un registre sera également ouvert pour la gestion des amputations. Ce registre sera géré par le secrétariat du COP.

Cependant le dossier peut être selon les cas imputé à d'autres membres de l'équipe soit pour information, soit pour traitement conjoint.

## **II. Suivi des Activités de Développement des Filières**

Le développement de filière passe par une promotion des produits. A ce niveau une première activité d'identification et de collecte d'informations sera effectuée auprès des agro-entreprises intervenant dans les différentes filières. Elles concerneront les structures d'encadrement, les informations de marché, les zones et les niveaux de production, les prix,

les politiques, etc. Une base de données sera établie au niveau de l'UI, elle contiendra si possible toutes les informations sur ces différents paramètres qui viennent d'être cités.

Le suivi sera essentiellement basé sur l'exécution correcte des différentes activités programmées au niveau du Plan d'Action II. Il appartient au responsable du suivi évaluation de recueillir les informations individuellement ou par groupe, d'attirer l'attention des exécutants sur les périodes, les retards et même sur les changements intervenus. Une fiche électronique sera envoyée à tous les chefs d'unité par le soin du responsable du suivi évaluation afin de recueillir les points d'exécution des activités pour le mois écoulé. Elle pourra s'effectuer tous les jours en fonction des dates de démarrage et de période d'exécution des activités.

### **III. Suivi des formations des clients et partenaires :**

Le suivi des formations serait réalisé en collaboration avec le Coordinateur de l'Unité de Formation et le commanditaire de la formation. Il commence par l'enregistrement des TDRs par le Responsable du Suivi Evaluation après élaboration et approbation par le COP.

Concernant le suivi des formations, une base de données sera mise en place pour la gestion des informations relatives aux formations (la période, la liste des formateurs, les thèmes de formation, le nombre d'auditeurs, les profils) et aux résultats escomptés. Elle sera alimentée par des fiches spécifiques conçues à cet effet.

Toutes ces informations une fois recensées, alimenteront la base de données spécifiques à la formation et gérée par le Responsable du Suivi évaluation.

Le suivi s'effectuera aux travers des différentes sessions. Les fiches (déjà élaborées) seront administrées soit par les soins du responsable du suivi évaluation, soit par ceux des formateurs. Ces fiches prennent en compte toutes les informations utiles pour répondre aux préoccupations de suivi des formations pour le Centre. Le responsable du suivi évaluation est tenu de faire une synthèse et de mettre à la disposition de toute l'équipe.

Il faut également préciser que ces informations sur les formations classiques du CAE en plus d'autres plus spécifiques (ateliers, forums, rencontres, tables rondes, etc.) iront directement alimenter la base de données de l'USAID sur la formation « *TRAINET* ». La liste de toutes les actions considérées par l'USAID comme formation vous sera communiquée par le coordinateur de l'UFC.

### **IV. Suivi des Etudes/Consultations**

D'une manière générale l'exécution d'une étude répond à un besoin d'éclaircissement sur une problématique donnée. Après enregistrement des TDRs de l'étude, le lancement de l'appel d'offre et le recrutement du consultant, le reste de l'activité de suivi consistera :

1. au suivi du déroulement de l'étude (organisation des réunions d'informations entre le consultant et le comité de gestion de l'étude ;
2. en l'organisation de la réunion de discussions sur le rapport provisoire ;
3. en l'adoption du rapport final ;
4. au suivi et mise en œuvre des conclusions de l'étude.

Quant aux consultations, qu'elles soient effectuées par un local ou par un expatrié, le suivi sera identique à celui des études, c'est à dire la mise à disposition des TDRs et rapports au niveau du Responsable du Suivi Evaluation.

Cependant il y a aussi une activité non moins importante : les missions. Leurs suivis s'effectuent au travers la réception des TDRs, du rapport de mission et de la mise en œuvre des recommandations.

Pour toutes ces activités, le Responsable du Suivi Evaluation veillera à la mise à la disposition des TRDs et des Rapports élaborés dans ces différents cas. Il rappellera quotidiennement les commanditaires d'études, les missionnaires et/ou les consultants pour la fourniture de ces deux documents (TRDs et rapport).

Une fois les documents collectés, le responsable du suivi évaluation est tenu d'en remettre les copies à la bibliothèque pour l'archivage.

#### **IV. Evaluation de l'impact des activités du Centre**

Comme signalé en introduction, l'évaluation d'impact d'une activité consiste à mesurer le degré de réalisation de ses objectifs. Une approche simple consiste à mesurer l'écart entre les objectifs escomptés et les résultats obtenus par suite des activités menées, à identifier et expliquer les causes de cet écart et à formuler des recommandations pour améliorer les performances.

L'évaluation de l'impact de nos activités consistera à mesurer l'atteinte des objectifs consignés à travers les indicateurs de performances du Workplan ; si les objectifs ne sont pas atteints, expliquer les raisons et formuler des recommandations pour améliorer nos performances.

L'évaluation peut se faire soit par sondage, soit par un groupe de discussion.

A l'image des différentes activités que mène le CAE (activités continues, ponctuelles), l'évaluation sera de plusieurs sortes :

- évaluation d'activité ponctuelle dont le nombre de bénéficiaires n'est pas important, par exemple la participation de clients à une foire ou à un test de marché, l'organisation d'un groupe de discussion sera retenue. Le responsable du suivi évaluation élaborera un guide d'entretien, en collaboration avec le responsable de l'activité ou avec des personnes ressources animeront et collecteront les avis des clients sur l'activité menée. Un rapport d'évaluation sera élaboré par le responsable du suivi évaluation.
- pour une activité répétitive sur une période (formations, ateliers) l'évaluation se fera par le biais d'un sondage. Le responsable du suivi évaluation élaborera à cet effet des TDRs qui prendront en compte la justification de l'enquête, l'objectifs visés, les résultats attendus, la méthodologie et les différentes étapes d'exécution de l'enquête, à savoir l'élaboration et test des questionnaires, lancement de l'enquête. Suite à l'enquête une base de données sera constituée en vue d'une gestion efficiente des données mais aussi pour obtenir les tableaux statistiques sur les indicateurs d'impact. Un rapport d'étude sera élaboré par le responsable du Suivi Evaluation. Ce rapport

contiendra non seulement les TDRS, la méthodologie, les analyses des différents tableaux, mais surtout les résultats d'évaluation pour apprécier si réellement ces activités ont eu un impact sur la population enquêtée.

- L'évaluation de la pertinence des activités pour répondre au besoins des clients. Elle sera menée par le responsable du SE en collaboration avec le commanditaire de l'activité. L'évaluation sera faite au travers soit d'un sondage ou soit par l'organisation d'un groupe de discussion. Le responsable du SE élaborera une fiche ou un guide d'entretien en fonction du choix retenu. Ici l'important est de savoir si réellement l'activité proposée était pertinente c'est à dire répondait au besoin du client, si elle ne répondait pas, faire des modifications pourquoi pas remplacer l'activité par une autre très pertinente. Un rapport sera aussi élaboré à ce niveau par le responsable du suivi évaluation.

En ce qui concerne la méthodologie et les fiches de sondage, elles seront décrites et élaborées à travers les TDRS, lors du déroulement des ces différentes activités. Qu'il s'agisse d'un sondage ou de la constitution d'un groupe de discussion, une fiche sera élaborée pour chaque cas de figure afin de collecter toutes les informations nécessaires pour la production et les interprétations de tableaux statistiques.

**Kalilou TIGANA, Responsable Suivi Evaluation**