



Association Darna

CENTRE CULTUREL D'INITIATIVES CITOYENNES
ASSOCIATION RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIC

Plan de Qualité 2024-2026



1. Introduction

Pour l'Association Darna, assurer la qualité est une stratégie clé qui guide l'organisation dans son ensemble. Le Plan Qualité vise à promouvoir une amélioration de la gestion de l'entité, ce qui se traduit par de meilleurs résultats.

L'Association a toujours opté pour l'amélioration permanente pour avancer dans la réalisation de ses objectifs, qui n'est autre que de contribuer à la protection socio-sanitaire des enfants vivant dans la rue et au renforcement des compétences des jeunes sans éducation, sans formation et sans emploi et des femmes en situation d'exclusion pour leur faciliter l'accès à leurs droits fondamentaux de vie, d'éducation, de santé et d'emploi. Pour ce faire, l'Association Darna :

- Continue à réaliser des projets avec et pour des enfants vivant dans la rue, les jeunes sans éducation, sans formation et sans emploi (NEETs) et les femmes en situation d'exclusion à travers la concentration sur des processus opérationnels à mesure que les livrables sont créés et le ou les changements sont visibles pour les aider à trouver des solutions à leurs problèmes identifiés au préalable.
- Communique autour des programmes et projets qu'elle réalise avec ses partenaires auprès des acteurs locaux, en capitalisant sur ses bonnes pratiques et documentant ses activités, à travers site web, les réseaux sociaux et autres canaux, pour fidéliser les partenaires actuels et mobiliser de nouveaux bénévoles, de volontaires, des partenaires et des fonds.

2. Objectifs du plan de qualité

L'objectif général du présent plan de qualité est :

- **Améliorer jour après jour la qualité de nos actions, garantir que les projets et programmes que nous exécutons sont axés sur les résultats, que nos actions sont réalisées dans le cycle d'amélioration de la qualité projet et que nous effectuons une gestion efficace et efficiente et responsable envers les populations concernées (Jeunes NEETs (filles et garçons) et femmes en situation d'exclusion (Marocaines et femmes migrantes provenant des pays de l'Afrique Subsaharienne)).**

Spécifiquement, le plan de qualité projet vise à permettre à l'Association Darna de :

- Exiger de concevoir les interventions de programmes et projets de l'Association sur la participation active et les droits de l'homme et pas seulement sur la base des décisions des membres et personnel de l'Association. A ce propos, l'Association assurera la participation active des membres actifs de l'Association, les responsables de l'équipe opérationnelle, les populations concernées, ainsi que de nos partenaires locaux, pour identifier les actions et les stratégies d'intervention, dans les programmes et projets de l'Association.
- Changer les rôles traditionnellement occupés par les professionnels de l'Association (Membres et personnel) et par les bénéficiaires.
- Impliquer les titulaires de droits et de devoirs dans les processus d'évaluation et de planification, sur un pied d'égalité avec les professionnels.
- Faire participer de larges secteurs de la population afin qu'ils se sentent engagés dans l'idée d'apporter solidarité et développement aux personnes qui vivent dans des conditions de vulnérabilité et de pauvreté. Notre idée est donc d'œuvrer pour que chaque jour augmente le nombre de personnes qui rejoignent notre chaîne de solidarité pour lutter contre les inégalités.
- S'engager au respect et adoption de l'éthique comme facteur clé dans la prise de décision et dans l'évaluation des interventions de projets.

- Intégrer l'approche genre dans toutes les activités de l'Association Darna, en vue de faire progresser l'égalité des femmes et des hommes au Maroc en général et à Tanger en particulier.
- Intégrer la perspective environnementale et durable dans toutes les activités de l'Association, pour s'impliquer plus dans la lutte contre le changement climatique et préserver l'environnement.
- Impliquer les migrants (femmes et hommes) provenant des pays de l'Afrique Subsaharienne dans les activités de l'Association (processus de prise de décisions et de gestion de projets) pour promouvoir l'égalité et la non-discrimination.

Ainsi, nous déclarons :

- Que les bénéficiaires de nos programmes et projets : actions et services ont le droit de les recevoir avec la meilleure qualité possible.
- Que nous sommes conscients que l'environnement social exige des structures de plus en plus participatives, efficaces, efficientes et transparentes pour canaliser de manière adéquate les manifestations citoyennes de solidarité.
- Que la participation citoyenne, à travers le bénévolat et d'autres formes, constitue un instrument essentiel pour atteindre nos objectifs.

3. Nos engagements d'assurance qualité

En vue d'assurer la qualité projet, l'Association Darna s'engage à :

- o Intégrer dans ses systèmes de gestion les valeurs et principes de l'Association détaillées au Plan Stratégique 2024-2026 pour la promotion de la qualité projet de l'Association et spécifiquement pour :
 - a. Le respect de la dignité humaine et défense des droits de l'homme.
 - b. La solidarité entre ceux qui composent les organisations et entre eux et les bénéficiaires de leurs services et actions, ainsi que la reconnaissance du droit de ces derniers à participer à la prise des décisions qui les concernent.

- c. La gestion de l'organisation en fonction des besoins et des attentes des destinataires finaux.
 - d. Promouvoir la participation de toutes les personnes impliquées, comme valeur primordiale pour atteindre une plus grande motivation et efficacité dans les services.
 - e. La promotion de la coresponsabilité et de l'engagement de toutes les personnes impliquées dans la gestion globale et celle des programmes et projets.
 - f. La promotion du professionnalisme dans la gestion des projets et des ressources (Ressources humaines, techniques, matérielles et financières) et du travail basé sur les critères techniques et scientifiques les plus avancés, ainsi qu'une éthique professionnelle stricte.
 - g. La gestion efficace et efficiente de la mission globale de l'organisation dans son travail quotidien.
- Respecter et faire respecter les principes de transparence et de responsabilité dans la gestion de projets.
 - Impliquer les administrations publiques et les acteurs sociaux dans l'engagement en faveur de la promotion de la qualité.

4. Procédures et outils de coordination, de suivi & évaluation et de transfert et partage des connaissances et compétences dans nos programmes et projets.

1. Gestion quotidienne de projets et programmes

Les projets sont exécutés conformément à la matrice formulée et à la planification opérationnelle annuelle (AOP).

En préparation au lancement de chaque projet, les responsables de l'Association Darna cherchent à signer des conventions de partenariat avec des établissements publics et entreprises privées.

Ces documents serviront de référence pour tous les aspects opérationnels et de contrôle, il nécessitera donc, dans ce cadre, l'établissement de la relation institutionnelle, des modalités d'exécution, de gestion financière, de préparation et de délais de reporting, suivi et évaluation, visibilité et destination des actifs.

Au cours du développement des projets, un système de suivi et de suivi sera mis en place, auquel participeront les ayants droits, le personnel affecté aux projets, les partenaires et l'Association Darna. Il est ainsi prévu de mettre en œuvre un processus d'évaluation continue des résultats à atteindre.

Ce processus est prévu pour être participatif et systématique, de manière à permettre un retour d'information permanent pour l'adaptation des activités en fonction des besoins existants.

Pour faciliter les tâches ci-dessus, l'Association Darna dispose de Microsoft SharePoint comme principal outil de gestion documentaire pour toutes les phases du programme ou du projet, tout en offrant une communication efficace, sécurisée et intuitive, garantissant l'accès aux documents et services et leur partage entre utilisateurs.

Grâce à cette plateforme, tous les acteurs qui composent le programme ou le projet accèdent à tout moment et en tout lieu à la documentation, partageant les informations stockées dans SharePoint. De plus, il permet une gestion coordonnée de l'information pendant toutes les phases du programme ou du projet, notamment pendant la phase d'exécution.

Entre autres fonctions, SharePoint favorise un cadre de coopération, de coordination et de travail d'équipe.

2. Base de référence ou ligne de base et indicateurs

L'exécution de tout programme ou projet débutera par l'élaboration d'une base de référence et la conception d'un tableau de bord qui permet, sur la base du système d'indicateurs proposé, de renforcer les efforts de suivi, de communication interne et externe des progrès vers la réalisation des objectifs, des résultats prévus, conformément aux critères fondamentaux de transparence et de responsabilité et, éventuellement, détecter les écarts possibles et orienter la prise de décision dans le cadre du projet.

Le programme ou le projet développera une base de référence dès les premiers instants de la phase d'exécution, impliquant les partenaires (CONEMUND, associations partenaires et entreprises privées) et personnel de l'Association Darna dans la collecte de données et l'analyse ultérieure. Cette base de référence servira à préciser la situation « de départ », dont il existe déjà des approximations relativement précises et servira d'élément de coordination entre tous les acteurs impliqués dans l'accord de projet.

La logique d'intervention du programme ou du projet comprendra des indicateurs qui visent à évaluer le niveau d'atteinte de l'objectif général et spécifique et les résultats qui constituent les moyens proposés pour les atteindre. Ces indicateurs sont accompagnés dans tous les cas d'objectifs chiffrés qui permettront d'établir le degré de progrès réalisé grâce à l'initiative lancée. De même, des indicateurs seront sélectionnés qui permettront d'analyser les changements vécus par les groupes de femmes bénéficiaires. Les sources de vérification qui seront utilisées auront tendance à être variées, externes et internes. Dans la mesure du possible, des sources de vérification existantes et disponibles localement seront sélectionnées, pour permettre aux informations collectées peut évaluer les situations avant le début de l'exécution et promouvoir l'appropriation et l'alignement.

3. Carte de pointage basée sur les résultats

Tout ce qui précède est complété par un tableau de suivi des résultats du programme ou du projet dont sa version finale reprendra les indicateurs définitivement retenus lors de la dernière phase.

Pour chaque indicateur/résultat, les éléments suivants seront collectés :

- La valeur actuelle de l'indicateur au début du programme ou du projet (référence)
- La valeur attendue de l'indicateur à la fin du programme ou du projet (objectif)
- Une estimation/augmentation des objectifs intermédiaires attendus à la fin de chaque année d'exécution du programme ou du projet, de manière à fournir des informations sur le niveau de progrès dans l'atteinte des résultats et à détecter les alertes précoces.

Un système de « **feux tricolores** » nous permettra de visualiser facilement les progrès vers l'atteinte des résultats (vert lorsque la valeur de l'indicateur atteint l'objectif prévu ; orange lorsque l'objectif est sur le point d'être atteint et rouge lorsque l'objectif ne l'est pas). Ce système permet de concentrer le suivi sur les résultats qui sont en deçà des attentes, facilitant

ainsi l'alerte précoce et la prise de décision sur les aspects clés, ainsi que la communication et la responsabilité internes et externes.

Ce suivi quantitatif sera complété par des évaluations (Evaluation à mi-parcours et finale) et des explications qualitatives concernant les incidents et leurs causes, les risques et les opportunités pertinents pour la réussite du programme ou du projet, ainsi que des recommandations d'amélioration.

5. Audit

L'Association Darna favorise la réalisation d'un audit à la fin de chaque programme ou projet, dans lequel est vérifié le respect des exigences établies par la réglementation du financier, pour cela l'audit doit vérifier :

- La documentation qui constitue le compte support complet.
- La relation classée des dépenses.
- Les pièces justificatives prouvant l'exécution des dépenses.
- Le respect des exigences et l'existence de la documentation nécessaire pour chaque type de dépenses demandées par le financier seront vérifiés.