|  |
| --- |
| GUIDE D’EVALUATION DE LA PHASE PILOTE |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DOMAINE D’ EVALUATION | QUESTIONS CLES | SOURCE DES DONNEES |
| **Acceptation du marché / Réceptivité des clients** | * Le programme est-il bien adapté aux clients, tuteurs / parents, conseillers et partenaires (produit, éducation financière, commercialisation, etc.)? * A quel rythme et à quel rendement? * L’éducation financière et les campagnes commerciales ont-elles été efficaces ? | Souscription aux comptes et l’usage des données |
| Entretiens avec les clients |
| Focus Group avec clients |
| Entretiens avec Tuteur/ Parents (du client) |
| Entretiens avec des participants sur les connaissances financières |
| Entretiens avec des conseillers sur les connaissances financières |
| Financial education guardian / parent (of participant) interviews |
| Taux de transformation et réactivité aux campagnes commerciales et l’éducation financière |
| **Implantation du personnel** | * Quel a été le rendement du personnel durant la phase pilote ? * Quel a été la productivité du personnel et par agence durant la phase pilote ? * Les objectifs de la phase pilote ont-ils été atteints ? * Est ce que le personnel s’est conformé au budget du projet pilote ? Si non, Pourquoi ? | Entretiens avec le personnel du projet pilote par agence |
| Entretiens avec le personnel du siège social |
| Manuel de formation |
| Cartographie des processus |
| Objectifs vs Résulats |
| Objectifs du projet puiote |
| Budget estimé du projet pilote vs Réel |
| **La performance des systèmes d’information** | * Les données du projet pilote ont-elles été bien recueillies et transmises? * Est-ce que le traitement informatisé des données et des opérations a été efficace ? | Transmission des données |
| Capacité du SIG |
| Cartographie des processus |
| Politiques et procédures |