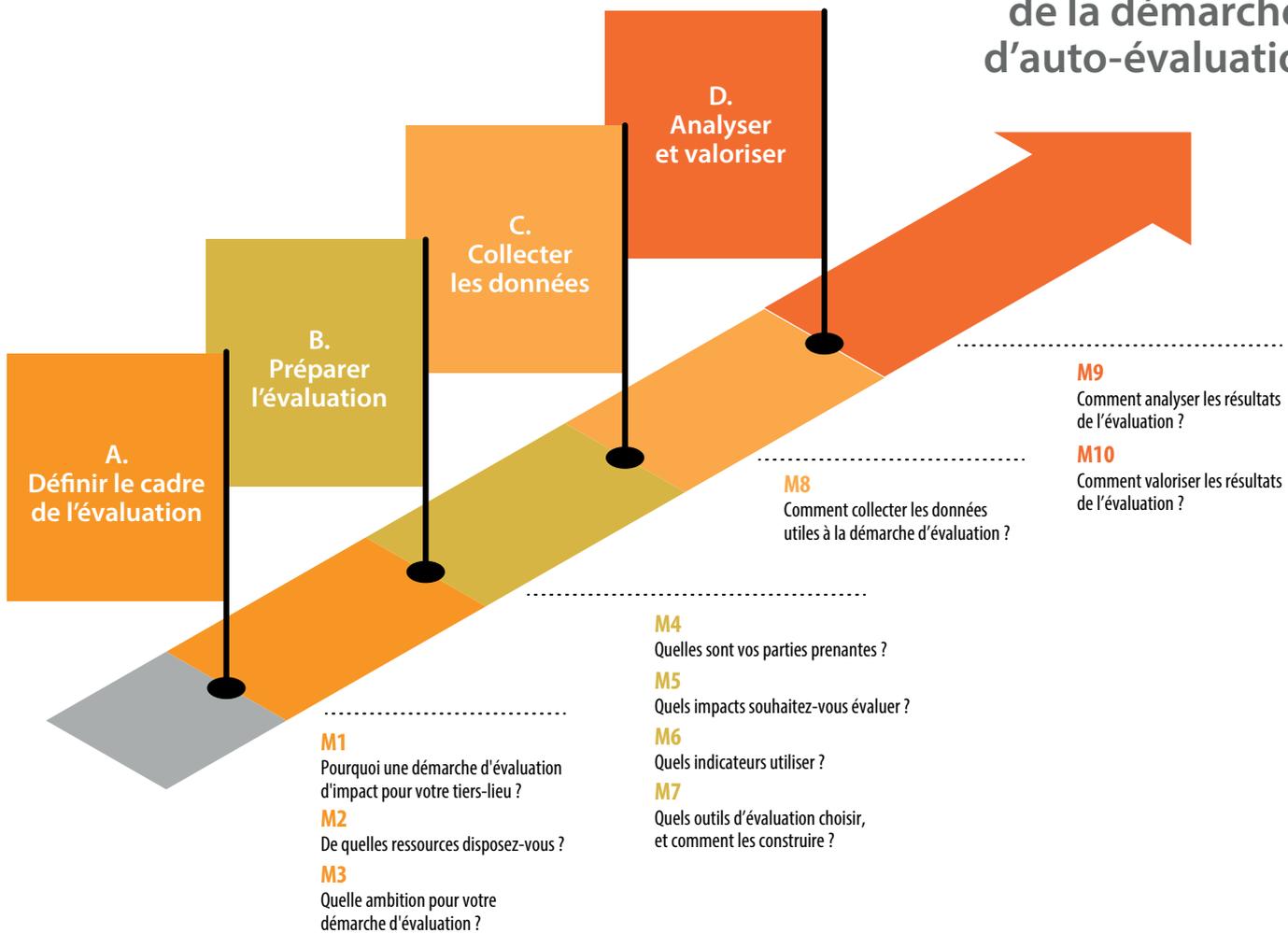


FICHES MÉTHODE

Les 10 étapes de la démarche d'auto-évaluation





ÉTAPE 1 : POURQUOI UNE DÉMARCHE D'ÉVALUATION D'IMPACT POUR VOTRE TIERS-LIEU ?

La question préliminaire à toute démarche d'évaluation d'impact* est « Pourquoi ? ». Les réponses à cette question vous guideront dans la décision ou non de rentrer dans une démarche d'évaluation ; et vous permettront de fixer l'ambition de votre démarche.

Pourquoi avez-vous ouvert ce guide ? Qu'est-ce qui vous a donné envie de réfléchir à votre impact social ?

Quatre grandes catégories de motivations peuvent guider votre réflexion :

1. Faire de la pédagogie sur votre tiers-lieu auprès d'acteurs institutionnels et de vos bénéficiaires existants et potentiels :

- Expliquer ce qu'est un tiers-lieu et pourquoi c'est utile aux habitants et au territoire
- Disposer d'arguments simples et convaincants pour s'assurer du soutien d'un élu, d'un technicien...
- ...

2. Piloter votre activité

- Disposer de données fiables quant aux activités et aux services proposés par votre tiers-lieu
- Identifier les services et les activités qui ont le plus d'impact auprès des habitants ou de vos partenaires et réaliser des arbitrages si nécessaire
- Valider la pertinence d'un nouveau projet ou d'une nouvelle activité
- Identifier des pistes d'amélioration pour la poursuite d'activités et la mise en œuvre de certains services
- ...

3. Rendre des comptes à des partenaires

- Réaliser un bilan de projet pour un partenaire financier (public ou privé)
- Valoriser l'action du tiers-lieu
- Dresser un bilan dans le cadre d'un dispositif comme Fabrique de territoire
- Faire une demande d'agrément EVS auprès de la Caf (ou renouveler son agrément)
- ...

4. Motiver vos bénévoles et vos partenaires opérationnels

- Montrer à vos bénévoles et à vos partenaires opérationnels que leur engagement est utile
- Disposer d'arguments pour recruter de nouveaux bénévoles
- Disposer d'arguments pour promouvoir vos activités et vos services
- ...

Pour répondre à cette question au niveau de votre tiers-lieu, vous pouvez réfléchir collectivement, par exemple en réunion de conseil d'administration (CA) ou au cours d'un comité de pilotage.

⇒ La [fiche outil O5](#) vous donne des idées pour animer ce temps de réflexion collective

ASTUCE

Il peut être utile de dresser la liste des parties prenantes*/des personnes qui posent des questions sur votre impact.



ÉTAPE 2 : DE QUELLES RESSOURCES DISPOSEZ-VOUS ?

Pour aborder votre démarche, il est essentiel de prendre la mesure des ressources dont vous disposez :

BUDGET

Quel budget pouvez-vous mobiliser pour l'évaluation ?
(=> financer des déplacements, des impressions de documents ou de questionnaires, du matériel d'animation...)

ÉQUIPE/TEMPS

Combien de temps l'équipe salariée peut-elle engager dans l'évaluation ?

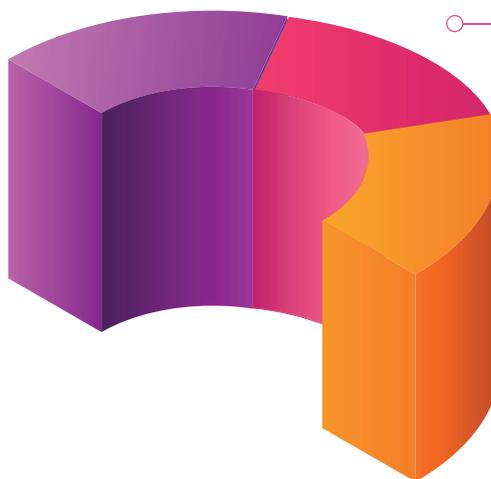
Combien de bénévoles sont intéressés par cette question ?
Combien de temps sont-ils prêts à y consacrer ?

COMPÉTENCES

Quelles sont les compétences de votre équipe ? Les personnes ont-elles déjà mené une évaluation ?

Sont-elles à l'aise pour aller interroger les habitants, les usagers, les partenaires ?

Sont-elles à l'aise avec les outils numériques ? Les calculs statistiques ?



FICHES MÉTHODE (ÉTAPE 2)

Pour clarifier les ressources que vous pouvez mobiliser, vous pouvez utiliser le tableau suivant :

	*	**	***
Équipe/Temps	Vous disposez de peu de temps pour l'évaluation : peu de personnes sont motivées ou disponibles, c'est une priorité secondaire pour l'équipe.	Vous disposez d'un temps raisonnable pour l'évaluation : vous avez constitué une petite équipe motivée qui se rendra disponible pour faire le travail nécessaire.	Le sujet de l'évaluation est une priorité pour l'équipe et votre tiers-lieu est prêt à y consacrer beaucoup de temps pour approfondir des questions liées à l'impact.
	<i>Quelques jours de temps cumulé</i>	<i>1 à 2 semaines de temps cumulé</i>	<i>2 à 4 semaines de temps cumulé</i>
	*	**	***
Compétences	Vous n'avez jamais abordé la question de l'évaluation, toutes les compétences sont à acquérir et les outils à construire.	Vous avez un niveau raisonnable de compétences : certaines personnes de l'équipe ont déjà conduit des évaluations, sont motivées pour en apprendre davantage.	Certains membres de l'équipe sont très à l'aise avec l'évaluation et sont confiants pour mettre en place des démarches ambitieuses.
	*	**	***
Budget	Vous n'avez aucun budget.	Vous avez un petit budget qui vous permettra de couvrir les dépenses courantes.	Vous avez un budget dédié à l'évaluation qui vous permet de conduire une démarche plus ambitieuse.
		50 à 100 €	> 100 €

Ce tableau vous permet d'établir un niveau possible d'ambition pour votre démarche d'évaluation : en vous positionnant dans une case à chaque niveau, vous pouvez établir un niveau pour chaque (1, 2 ou 3 étoiles). Vous avez donc au total entre 3 et 9 étoiles, ce qui vous guidera à [l'étape numéro 3](#).

ÉTAPE 3 : QUELLE AMBITION POUR VOTRE DÉMARCHE D'ÉVALUATION ?

En croisant les objectifs de votre évaluation et les ressources dont vous disposez, il est possible de fixer un cap à votre démarche d'évaluation.

[L'étape 2](#) vous a permis d'identifier votre niveau de ressources disponibles (entre 3 et 9 étoiles). Ce tableau s'y réfère.

Niveau de ressources	3 ou 4 ★	5 à 7 ★	8 ou 9 ★
Objectifs			
Faire de la pédagogie sur votre tiers-lieu et sur son utilité pour les habitants et le territoire	<p>Concentrez vos efforts sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de vos parties prenantes* prioritaires (étape 4) - L'identification de vos impacts* les plus importants (étape 5) - L'illustration de ces impacts par des exemples - La valorisation de ces impacts (étape 10) 		<p>Concentrez vos efforts sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réalisation d'un état des lieux* des besoins des habitants (outil 4 et outil 6) - L'identification de vos parties prenantes prioritaires (étape 4) - L'identification de vos impacts les plus importants (étape 5) - L'illustration de ces impacts par des exemples - La valorisation de ces impacts (étape 10)
Piloter votre activité	<p>Mettez en place des outils simples de suivi de vos activités (cf. outil 1 & outil 2) et assurez-vous de bien les remplir.</p>	<p>Mettez en place des outils simples de suivi de vos activités (cf. outil 1 & outil 2) et assurez-vous de bien les remplir.</p> <p>Administrez un questionnaire annuel à vos usagers pour collecter leurs retours sur vos actions (outil 3).</p>	<p>Mettez en place des outils simples de suivi de vos activités (cf. outil 1 & outil 2) et assurez-vous de bien les remplir.</p> <p>Administrez un questionnaire annuel à vos usagers et/ou autres parties prenantes pour collecter leurs retours sur vos actions (outil 3).</p> <p>Animez des temps de réflexion collective sur les résultats des questionnaires et les enseignements à en tirer (outil 5).</p>
Rendre des comptes à vos partenaires, notamment dans le cadre d'un agrément EVS	<p><i>Ces démarches, notamment la demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément EVS, nécessitent une mise en œuvre de toutes les étapes de la démarche d'évaluation.</i></p> <p>Cherchez des ressources supplémentaires, par exemple en faisant appel à votre fédération ou en organisant une réunion avec vos bénévoles.</p> <p>Tout au long de votre démarche d'évaluation (étape 4 à étape 9) et dans le choix de vos outils, prenez les options les plus simples.</p>	<p>Tout au long de votre démarche d'évaluation (étape 4 à étape 9), mobilisez votre équipe pour choisir les options qui vous conviennent de manière collégiale.</p> <p>Votre objectif est d'avoir une démarche cohérente et complète, sans pour autant viser des outils ou des approches trop complexes ou originales.</p>	<p>Tout au long de votre démarche d'évaluation (étape 4 à étape 9), mobilisez votre équipe pour choisir les options qui vous conviennent de manière conviviale.</p> <p>Vous pouvez choisir des outils plus complexes ou des approches plus originales si vous souhaitez renouveler votre approche de l'évaluation.</p>

FICHES MÉTHODE (ÉTAPE 3)

Niveau de ressources	3 ou 4 ✨	5 à 7 ✨	8 ou 9 ✨
Objectifs			
Motiver vos bénévoles et vos partenaires opérationnels	<p>Concentrez vos efforts sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de vos parties prenantes prioritaires (étape 4) - L'identification de vos impacts les plus importants (étape 5) - L'illustration de ces impacts par des exemples - La valorisation de ces impacts (étape 10) <p>Intéressez-vous en particulier aux actions et aux parties prenantes qui motivent vos bénévoles et intéressent vos partenaires opérationnels*.</p>	<p>Concentrez vos efforts sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de vos parties prenantes prioritaires (étape 4) - L'identification de vos impacts les plus importants (étape 5) - L'illustration de ces impacts par des exemples - La valorisation des données dont vous disposez dans le cadre de votre pilotage d'activité et de vos bilans auprès de vos partenaires <p>Intéressez-vous en particulier aux actions et aux parties prenantes qui motivent vos bénévoles et intéressent vos partenaires opérationnels.</p>	<p>Concentrez vos efforts sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de vos parties prenantes prioritaires (étape 4) - L'identification de vos impacts les plus importants (étape 5) - L'illustration de ces impacts par des exemples - La valorisation des résultats quantitatifs* et qualitatifs* de ces actions (étape 6 à étape 10) <p>Intéressez-vous en particulier aux actions et aux parties prenantes qui motivent vos bénévoles et intéressent vos partenaires opérationnels.</p>

ÉTAPE 4 : QUELLES SONT VOS PARTIES PRENANTES ? POUR QUI CHERCHEZ-VOUS À PRODUIRE DES IMPACTS ?



En fonction des ressources dont vous disposez ([étape 2](#) et [étape 3](#)), il est important de cibler vos efforts sur une à trois parties prenantes, car il n'est pas possible de tout évaluer. Parmi ces parties prenantes, y en a-t-il certaines qui sont particulièrement au cœur du projet de votre tiers-lieu ?

- En lien avec l'étude ou le diagnostic de territoire que vous avez réalisé au moment du lancement de votre projet ?
- En lien avec les principales actions prévues ou mises en œuvre ?
- En lien avec les parties prenantes que vous souhaitez mobiliser aujourd'hui et demain ?
- En lien avec les attentes de vos partenaires actuels ou des partenaires que vous souhaitez associer à votre projet à l'avenir ?

Pour répondre à cette question au niveau de votre tiers-lieu, vous pouvez réfléchir collectivement en réunion de CA ou de comité de pilotage. Vous pouvez vous référer à la [fiche outil O5](#) pour trouver des idées !

ASTUCE

Il peut être utile de faire la liste de vos parties prenantes et de permettre à chacun de voter pour la partie prenante qui lui semble prioritaire (par exemple avec des gommettes).



ÉTAPE 5 : QUELS IMPACTS SOUHAITEZ-VOUS ÉVALUER ?

Il s'agit maintenant de faire la liste des impacts* sur lesquels vous souhaitez concentrer vos efforts d'évaluation*, et de les rattacher aux différentes parties prenantes* que vous avez sélectionnées à l'[étape 4](#).

Les [fiches « Impacts »](#) de ce guide sont là pour vous guider dans votre réflexion.

⇒ Les [fiches I1 à I5](#) explicitent et illustrent les grandes familles d'impacts qui concernent les tiers-lieux dans leur ensemble.

⇒ Les deux fiches Impacts TL/EVS explicitent et illustrent les impacts communs et spécifiques aux tiers-lieux qui sont aussi espaces de vie sociale.

Après avoir étudié les fiches impacts, sélectionnez trois impacts qui sont particulièrement importants pour vos parties prenantes prioritaires :

- Quels changements permis par votre tiers-lieu souhaitez-vous vérifier ?
- Sur quoi souhaitez-vous interroger vos parties prenantes ?
- Que souhaitez-vous valoriser dans vos bilans, au cours de vos comités de pilotage, auprès de vos partenaires stratégiques et financiers ?

N'hésitez pas à expliciter ou à reformuler les impacts qui vous intéressent, pour vous guider dans la suite de l'évaluation.

Vous pouvez ainsi commencer à constituer un tableau qui vous permettra progressivement de préparer votre évaluation.

Familles d'impacts	Parties prenantes concernées	Détails/explications
Famille d'impacts #1	Partie prenante #1	
	Partie prenante #2	
	Partie prenante #3	
Famille d'impacts #2	Partie prenante #1	
	Partie prenante #2	
Famille d'impacts #3	Partie prenante #1	
	Partie prenante #2	
	Partie prenante #3	

Exemple

Familles d'impacts	Parties prenantes prioritaires	Détails/explications
Une contribution au dynamisme culturel	Les habitants	Un accès de proximité à des activités et à une programmation culturelle diversifiées et de qualité
	Les usagers des activités culturelles	Une pratique régulière d'activités culturelles et une ouverture à de nouvelles pratiques
	Les usagers des ateliers numériques	Un accès à une culture numérique qui leur serait difficile d'accès sans le tiers-lieu
Une contribution au dynamisme citoyen	Les habitants	La possibilité pour ceux qui le souhaitent de s'investir dans un projet ouvert sur le territoire au travers duquel ils peuvent construire des projets et s'engager
	Les bénévoles	Une participation active à un projet de territoire, dans lequel les bénévoles peuvent être force de proposition
	Les usagers des ateliers numériques	Le développement d'un esprit critique qui permet de comprendre et de se positionner face aux informations dans les médias et sur les réseaux sociaux
Une contribution à la transition écologique	Les habitants/les usagers	Une réduction des déplacements grâce à un accès à des activités et des services de proximité ; Un changement des pratiques de consommation grâce à une offre en circuits courts
	Les coworkers	Une réduction des déplacements pour les coworkers et la mutualisation de certains matériels informatiques et bureautiques

ÉTAPE 6 : QUELS INDICATEURS UTILISER ?

Il s'agit maintenant de définir les indicateurs* que vous allez utiliser pour mesurer chacun des impacts* sélectionnés à l'[étape 5](#).

Qu'est-ce qu'un indicateur ?

Un indicateur est un signe vérifiable et mesurable qui, par comparaison à une référence, permet de porter une appréciation.

- **Un indicateur de réalisation** permet de suivre la concrétisation d'actions : nombre d'événements organisés, nombre d'heures d'ateliers d'initiation informatique, etc.
- **Un indicateur de résultat** permet de suivre les conséquences directes d'une réalisation : nombre de participants à un événement, nombre de bénévoles mobilisés dans un projet, satisfaction des adhérents, etc.
- **Un indicateur d'impact** s'attache à mesurer et à objectiver les changements permis par une action ou une réalisation : simplification des démarches de la vie quotidienne, changement de pratiques ou de comportements, nouveaux liens entre des personnes ou des structures, etc.

Les indicateurs peuvent synthétiser des données quantitatives* ou qualitatives*.

Comment construire vos indicateurs ?

Les indicateurs visent à démontrer les impacts que vous avez listés dans votre tableau à l'[étape 5](#). Afin de traduire ces impacts en indicateurs, il faut les décrire de la manière la plus précise possible grâce à une grille de lecture qui répondra aux questions suivantes :

HYPOTHÈSES D'IMPACT

Faire la liste
des impacts à mesurer

GRILLE DE LECTURE DES IMPACTS

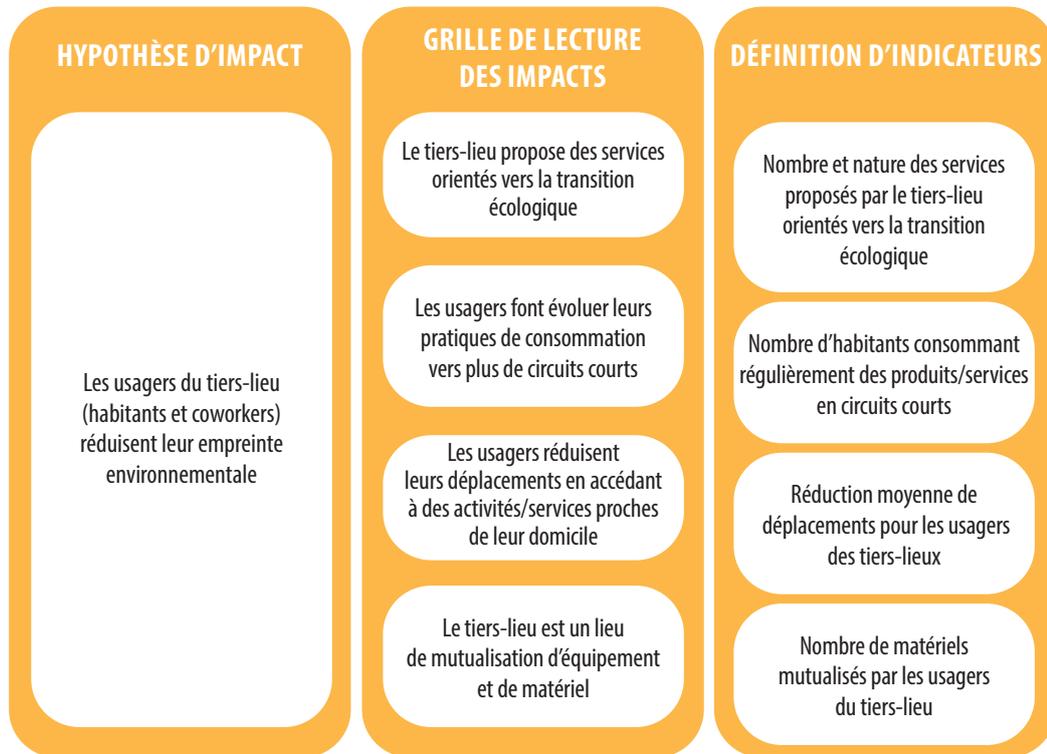
Comment chaque impact
va-t-il se traduire dans les faits ?
*Description aussi précise que possible
des effets concrets observés*

DÉFINITION D'INDICATEURS

Pour chaque couple impact/effet,
choisir un indicateur qui permet
de mesurer un **écart ou
une dynamique** qui traduit
un changement

Vous pouvez aussi vous appuyer sur les [fiches impacts](#) qui vous proposent pour chaque impact des tiers-lieux des exemples d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs que vous pouvez utiliser. Ces indicateurs sont également synthétisés dans un catalogue d'indicateurs.

Exemple



⇒ Pour vérifier que vos indicateurs sont bien construits et vous seront utiles, n'hésitez pas à vous référer à la [fiche conseil C1](#).

Après avoir réalisé cette étape, vous pouvez ajouter une colonne à votre tableau de suivi-évaluation :

Familles d'impacts	Parties prenantes concernées	Détails/explications	Indicateurs
Famille d'impacts #1	Partie prenante #1		
	Partie prenante #2		
	Partie prenante #3		
Famille d'impacts #2	Partie prenante #1		
	Partie prenante #2		
Famille d'impacts #3	Partie prenante #1		
	Partie prenante #2		
	Partie prenante #3		

Pour aller plus loin

Construire des indicateurs

Le guide du F3E à télécharger sur : <https://f3e.asso.fr/wp-content/uploads/guideimpact2.pdf> (Fiches 7, 8, 9)

Valider la qualité de ses indicateurs

[Fiche conseil C1](#) : Validez vos indicateurs

ÉTAPE 7 : QUELS OUTILS D'ÉVALUATION CHOISIR, ET COMMENT LES CONSTRUIRE ?

Ce sont les indicateurs* que vous avez construits qui vous permettront de définir les outils d'évaluation les plus pertinents pour votre démarche d'évaluation. En effet, pour chaque indicateur, il est possible d'identifier un ou plusieurs outils qui permettraient de collecter les données nécessaires au calcul ou à la qualification de cet indicateur.

TYPE D'INDICATEUR	OUTILS D'ÉVALUATION POSSIBLES
Des données qui justifient la pertinence de vos actions, ou encore la cohérence entre vos actions et les besoins du territoire	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le questionnaire (Fiche 03) Si vous avez réalisé un diagnostic de territoire et/ou portez un EVS : <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La recherche documentaire (Fiche 06) ⇒ La fiche action (pour se référer à votre diagnostic de territoire) (Fiche 07)
Des données qui décrivent vos usagers ou vos bénévoles, leur situation socio-démographique* = des données qui mesurent le nombre et montrent les caractéristiques des publics que vous touchez	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ La Base de données des adhérents et partenaires (Fiche 02) ⇒ Le registre de suivi des activités (Fiche 01) ⇒ Le questionnaire (Fiche 03)
Des données qui décrivent les activités proposées par votre tiers-lieu et la participation à ces activités	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le registre de suivi des activités (Fiche 01) Si vous portez un EVS <ul style="list-style-type: none"> ⇒ La fiche action (Fiche 07)
Des données de perception de votre tiers-lieu, des activités et services que vous proposez, de la qualité des actions menées par... <ul style="list-style-type: none"> - Vos usagers quant aux activités et services proposés - Vos bénévoles - Les habitants - Les associations locales 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le questionnaire (Fiche 03) ⇒ Les réunions/entretiens avec des acteurs du territoire (Fiche 04) ⇒ L'animation d'ateliers participatifs (Fiche 05)
Des données d'évolution des pratiques de vos usagers, bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Le questionnaire (Fiche 03) ⇒ Les réunions/entretiens avec des acteurs du territoire (Fiche 04)
Des données de perception de votre tiers-lieu, des activités et des services que vous proposez, de la qualité des actions menées par... <ul style="list-style-type: none"> - Vos partenaires - Les élus 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Les réunions/entretiens avec des acteurs du territoire (Fiche 04) ⇒ L'animation d'ateliers participatifs (Fiche 05)

Les fiches outils décrivent en détail les conditions d'utilisation et les modalités de construction des différents outils. Elles présentent également des exemples de ce à quoi ces outils et leur exploitation peuvent ressembler.

Chaque outil présente des forces et des limites. Il n'est pas pertinent d'utiliser tous les outils possibles, mais bien de concentrer vos efforts de collecte de données autour de quelques outils.

FICHES MÉTHODE (ÉTAPE 7)

En fonction de vos ressources, il est recommandé de sélectionner quelques outils adaptés :

- Privilégiez les outils dont vous disposez déjà et qui n'impliquent pas de travail supplémentaire de mise en place : par exemple la base adhérents et partenaires, ou le diagnostic de territoire si vous en avez réalisé un.
- Ne multipliez pas les outils de collecte d'information autour de la perception ou des évolutions de pratiques des habitants, des usagers ou de vos partenaires (deux dernières lignes du tableau ci-dessus). Étudiez les différentes fiches outils et sélectionnez celles qui correspondent le mieux à vos ressources et à votre culture organisationnelle. Par exemple, si vos bénévoles maîtrisent mal les outils numériques, ne vous lancez pas dans la construction d'un questionnaire en ligne.

ATTENTION

Beaucoup d'outils nécessitent une certaine anticipation pour être utiles au moment de l'évaluation.

Par exemple :

- L'exploitation des données de la base adhérents n'a de sens que si cette base est bien renseignée en amont.
- L'animation d'un temps collectif d'échanges pour aborder les questions d'impacts aura plus de sens si vous avez une culture de réunions participatives et si vos parties prenantes sont à l'aise avec ce type d'exercice.
- Etc.

Il est possible que l'étape de sélection d'outils vous amène à questionner les indicateurs que vous avez définis à l'étape 6 : peut-être que certains d'entre eux nécessitent l'utilisation d'un outil que vous déciderez finalement de ne pas utiliser. Il est dans ce cas là nécessaire d'ajuster les indicateurs aux outils, d'en reformuler certains, voire d'en supprimer quelques-uns.

Vous devriez maintenant disposer d'un tableau complété qui vous permet de procéder à la collecte de données.

Familles d'impacts	Parties prenantes concernées	Détails/explications	Indicateurs
Famille d'impacts #1	Partie prenante #1		
	Partie prenante #2		
	Partie prenante #3		
Famille d'impacts #2	Partie prenante #1		
	Partie prenante #2		
Famille d'impacts #3	Partie prenante #1		
	Partie prenante #2		
	Partie prenante #3		

Exemple

Famille d'impacts	Parties prenantes prioritaires	Détails/explications	Indicateurs	Outils
Une contribution à la transition écologique	Les habitants/la collectivité	Le tiers-lieu propose des services orientés vers la transition écologique	Nombre et nature des services proposés par le tiers-lieu orientés vers la transition écologique	Registre de programmation des activités
	Les habitants/les usagers	Les habitants/usagers font évoluer leurs pratiques de consommation vers plus de circuits courts	Nombre d'usagers du tiers-lieu déclarant avoir fait évoluer des pratiques de consommation grâce au tiers-lieu	Questionnaire usagers
	Les acteurs locaux de la transition écologique	Les entreprises et les associations locales engagées dans la transition écologique peuvent s'appuyer sur le tiers-lieu	Nombre de structures partenaires autour de la thématique « transition écologique »	Base de données des partenaires
	Les usagers/les coworkers	Les usagers réduisent leurs déplacements en accédant à des activités/services proches de leur domicile	Réduction moyenne des déplacements pour les usagers des tiers-lieux	Questionnaire usagers
	Les usagers/les coworkers	Le tiers-lieu est un lieu de mutualisation d'équipement et de matériel	Nombre d'usagers déclarant utiliser les équipements mutualisés proposés par le tiers-lieu	Questionnaire usagers



ÉTAPE 8 : COMMENT COLLECTER LES DONNÉES UTILES À LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION ?

L'objectif de cette étape est de compléter le tableau que vous avez préparé aux étapes précédentes avec les données qui correspondent aux indicateurs* retenus. La collecte de données se fait donc en fonction des outils que vous avez sélectionnés aux précédentes étapes.

Prenez les outils un par un et complétez en premier lieu les données déjà disponibles dans votre suivi quotidien d'activité.

Cette étape vous permet d'extraire certains chiffres clés et d'effectuer des calculs simples par exemple à partir de votre registre de suivi d'activités ou de votre base adhérents/partenaires.

L'utilisation d'outils spécifiques à l'évaluation, à savoir les questionnaires, les entretiens et les réunions dédiées à l'évaluation, nécessite une planification et des ressources plus importantes.

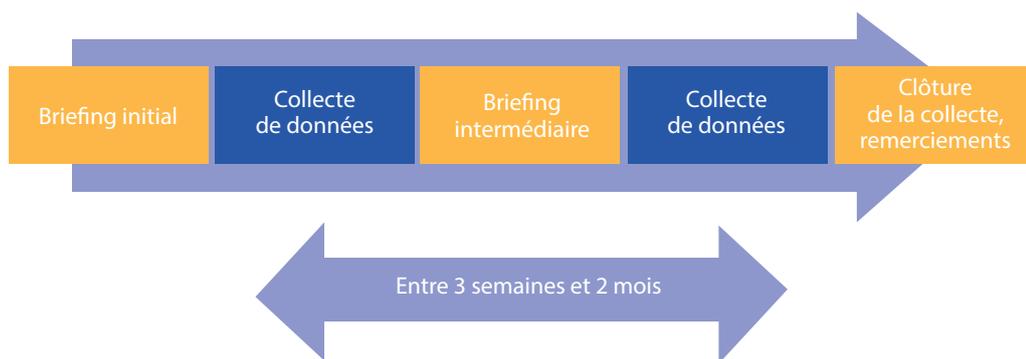
Voici quelques conseils pour mettre en œuvre la collecte de données :

- Établir un rétroplanning, en partant de la date à laquelle vous souhaitez avoir terminé l'évaluation.
- Constituer une équipe motivée de salariés et/ou de bénévoles, en identifiant en particulier la personne qui coordonnera la collecte et s'assurera de son bon déroulement.
- Si c'est possible, associer cette équipe à la construction du ou des outils d'évaluation pour que chacun soit à l'aise avec ses contours et ses modalités.
- Organiser une réunion préparatoire avec l'ensemble des personnes qui utiliseront le ou les outils, en vous assurant de laisser chacun poser toutes ses questions et exprimer ses inquiétudes (par exemple sur la posture à prendre au cours d'un entretien). N'hésitez pas à vous appuyer sur les fiches conseils pour répondre à ces interrogations. Pensez en particulier à valider avec l'équipe :
 - **Le calendrier** : quelles sont les disponibilités de chacun ? Le rétroplanning est-il réaliste avec les disponibilités de chacun ?
 - **Les objectifs** : combien de répondants aux questionnaires ou de participants à des entretiens ou à des réunions ? Au total ? Par membre de l'équipe en cas d'administration en direct ?
 - **Les modalités de saisie des données** : les questionnaires ou entretiens doivent-ils être retranscrits par voie numérique ? Si oui, de quelle manière ? (Le numérique a l'avantage de faciliter la lecture des réponses et leur consolidation. Quelques outils numériques vous sont proposés dans la [fiche conseil C2](#)).

FICHES MÉTHODE (ÉTAPE 8)

- A mi-chemin de la collecte de données, vérifiez si tout se passe comme prévu : avez-vous récolté le bon nombre de questionnaires ou réalisé le bon nombre d'entretiens ? Avez-vous mobilisé suffisamment de personnes pour un temps d'animation sur l'impact de votre tiers-lieu ? Si ce n'est pas le cas, essayez d'identifier les causes du problème, par exemple par un débriefing avec toutes les personnes mobilisées dans la collecte de données. Il peut être opportun de faire évoluer les outils, de revoir votre planning, ou de mobiliser davantage de personnes pour vous aider.
- A la fin de la collecte de données, veillez à rassembler toutes les données collectées, de préférence via une retranscription numérique pour faciliter la lecture des réponses.
- Pensez à remercier l'ensemble de l'équipe. Une bonne manière de le faire peut être de les associer à l'analyse des résultats.

De manière indicative, voici les grandes étapes de la collecte de données.



A titre indicatif, voici les temps à prévoir pour la mise en œuvre :

- Pour un questionnaire papier auto-administré : 2 mois
- Pour un questionnaire en ligne : 1 mois
- Pour un questionnaire administré en direct :
15 minutes par questionnaire, 10 minutes de retranscription
- Pour des entretiens approfondis : 45 minutes à 1 heure
par entretien, 30 minutes de retranscription
- Pour l'animation d'une réunion sur l'impact du tiers-lieu :
Prévoir les invitations 1 mois à l'avance, une réunion de 2 heures
environ, 1h30 de retranscription

ÉTAPE 9 : COMMENT ANALYSER LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION ?

REGROUPER LES DONNÉES COLLECTÉES

Pour entrer dans l'analyse, il est recommandé d'organiser toute la matière collectée à l'[étape 8](#) en complétant le tableau avec les données correspondantes à chaque indicateur.

Si l'exercice peut sembler simple pour les données quantitatives*, où il s'agit de chiffres, il peut être plus compliqué pour les données qualitatives*. Pour vous assurer de ne pas perdre la richesse des enseignements tirés des entretiens réalisés et des témoignages collectés au cours de votre évaluation, vous pouvez classer des extraits de réponses ou de citations avec chaque impact, soit sous forme d'un tableau, soit sur un document rédigé.

Il est recommandé de **traiter les impacts un par un** : pour chaque impact que vous avez identifié, regroupez les chiffres clés et les citations sur une même page.

RÉFLÉCHIR DE MANIÈRE COLLECTIVE

Pour analyser toutes ces données, il peut être utile de réfléchir à plusieurs. N'hésitez pas à réunir l'équipe de bénévoles qui a contribué à l'évaluation, quelques membres de votre conseil d'administration, des personnes qui connaissent bien le tiers-lieu...

CONDUIRE VOTRE RÉFLEXION

Voici quelques questions à vous poser pour guider votre réflexion :

ATTEINTE DES OBJECTIFS

Ces données sont-elles cohérentes avec vos objectifs ? (N'hésitez pas à vous référer à vos documents fondateurs ou documents de pilotage)
Etes-vous satisfait des résultats présentés ? Quels éléments peuvent être facteurs de satisfaction ?
Au contraire, sur quels aspects auriez-vous souhaité mieux faire ?

MISE EN PERSPECTIVE

Quelle est l'ampleur du besoin et donc le niveau relatif de l'impact ? Toucher 5 personnes régulièrement là où il y a 1000 habitants n'est pas la même chose que toucher 5 familles là où il y en a 100).
Ces données ont-elles évolué dans le temps ? Par exemple, la fréquentation a-t-elle augmenté ou baissé ?

FACTEURS INTERNES

Qu'avez-vous mis en place pour favoriser la réalisation de cet impact ? Par exemple : communication ciblée, partenariats, formation des bénévoles, etc.

FACTEURS EXTERNES

Certains événements ont-ils influencé vos actions ou vos impacts ? Par exemple : les élections municipales, la pandémie de Covid 19...

FORMALISER VOS RÉSULTATS

L'ensemble de vos travaux d'évaluation peut faire l'objet d'une synthèse ou d'un bilan qui permettra de formaliser tout ce que vous avez appris.

Ce bilan d'impacts se veut complémentaire de votre bilan traditionnel : plutôt que de raconter votre tiers-lieu au travers de ses axes d'intervention et de ses actions, il présente votre tiers-lieu en se concentrant sur ce qu'il apporte aux habitants et au territoire.

Voici un exemple de structure pour votre bilan :

Introduction

- Présentation de votre tiers-lieu
- Principales cibles et impacts visés (fiche M4 et M5)
- Méthodologie d'évaluation (décrivez ce que vous avez fait et ce qui a été mobilisé)

Partie X : impact #X

- Description de l'impact (n'hésitez pas à vous appuyer sur les fiches impacts)
- Description des actions menées pour atteindre cet impact
- Principaux résultats de l'évaluation (chiffres et citations)

Partie 1 : impact #1

- Description de l'impact (n'hésitez pas à vous appuyer sur les fiches impacts)
- Description des actions menées pour atteindre cet impact
- Principaux résultats de l'évaluation (chiffres et citations)

Conclusion

- Synthèse des chiffres et données clés
- Description de ce qui a permis cet impact
- Pistes de travail pour la suite : renforcement de l'impact, nouvelles actions...

Ce bilan d'impact peut être partagé largement avec vos partenaires ; pour les tiers-lieux qui portent un espace de vie sociale, ce bilan peut notamment servir de base pour votre demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément.

RÉFLÉCHIR AUX PROCHAINES ÉTAPES DE L'ÉVALUATION

Ce bilan est aussi l'occasion d'identifier ce que vous avez appris et ce qu'il vous reste à apprendre. En clôture de ce travail, pensez à dresser la liste de ce que vous aimeriez travailler dans la suite de votre évaluation :

- Y a-t-il d'autres impacts à mesurer ? D'autres publics à interroger ? Des outils plus ambitieux à mettre en place ?
- Souhaitez-vous poursuivre la collecte de certaines données pour pouvoir faire des comparaisons dans le temps ?

ÉTAPE 10 : COMMENT VALORISER LES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION ?

Si (et seulement si) la communication ou la pédagogie font partie des objectifs que vous avez identifiés au moment de rentrer dans votre démarche d'évaluation, il peut être utile d'aller au-delà de la formalisation d'un bilan d'impacts en réfléchissant à la valorisation de vos résultats.

DÉCLINER LES SUPPORTS

Ceci peut impliquer de décliner votre bilan d'impacts sur des supports plus synthétiques ou visuels : supports de présentation, infographies, supports vidéo...

Des exemples de supports sont proposés sur la [fiche conseil C4](#).

Des données du bilan d'impacts peuvent aussi être extraites pour être intégrées aux présentations institutionnelles de votre tiers-lieu ou à votre bilan annuel.

PRÉSENTER LES RÉSULTATS À VOS PARTIES PRENANTES

Ce bilan d'impacts peut être l'occasion de présenter différemment votre tiers-lieu à vos partenaires* ou à des interlocuteurs clés.

Vous pouvez profiter de la réalisation de ce bilan d'impacts* et/ou de ces supports de valorisation pour :

- Faire un mailing (par exemple en fin d'année) avec les résultats de votre bilan.
- Prendre des rendez-vous individuels avec vos partenaires pour leur présenter vos résultats.
- Organiser une réunion de restitution en conviant vos principaux partenaires. Cela peut aussi être l'occasion d'enrichir vos travaux d'évaluation avec leurs retours.

Toutes ces actions sont l'occasion de renforcer vos liens avec vos partenaires et de leur faire découvrir d'autres volets de vos actions.

ECHANGER AVEC D'AUTRES TIERS-LIEUX OU ACTEURS DE L'ANIMATION DE LA VIE SOCIALE

Ce bilan peut aussi être partagé avec votre fédération et les tiers-lieux autour du vôtre, pour devenir l'occasion d'un échange et d'un enrichissement mutuel.

