



### FICHE 9 : ÉVALUER LA PARTICIPATION

#### POURQUOI ÉVALUER ?

L'évaluation peut viser deux types d'objectifs :

- **Analyser le fonctionnement** du dispositif de participation pour comprendre dans quelles conditions, avec quels moyens et pratiques il a été mis en place ; identifier les conditions de réussite, les difficultés et les pistes d'amélioration ;
- **Identifier et analyser les réalisations**, résultats ou impacts de la participation pour les personnes concernées, les professionnels, les structures et les dispositifs / politiques publiques afin de comprendre si elle a les effets désirés (évaluation d'impact ou de résultats).

L'idéal est d'associer les deux volets au sein d'un même projet d'évaluation, car ces deux aspects sont intrinsèquement liés.

**Evaluer** permet de **valoriser la participation** en donnant à voir les effets et les résultats, à savoir :

- **Estimer l'ampleur des démarches de participation et leur impact ;**
- **Favoriser l'adhésion des professionnels et institutions ;**
- **Eviter l'essoufflement et créer une dynamique auprès des personnes en situation de précarité.**

#### COMMENT PROCÉDER ?

**L'évaluation s'effectue dans le temps** : mesurer à un instant T est déjà un premier niveau mais pour constater une évolution, il est nécessaire de mesurer à un instant T et à un instant T+1.

L'évaluation doit donc se structurer au démarrage de la participation. Les éléments suivants doivent être réfléchis en amont :

- **Identifier les indicateurs pertinents** en fonction de ce que l'on souhaite évaluer ;
- **Faire un premier état des lieux de ces indicateurs au moment du démarrage de l'action ;**
- **Définir à quels intervalles il est pertinent de réaliser des points d'évaluation** afin de mesurer les avancées. En début de démarche, une évaluation tous les 6 mois semble pertinente. Puis une fois par an pour réajuster peut être une bonne fréquence.

**⚠ Points d'attention** ; l'évaluation n'a de sens que si elle est suivie et utilisée pour identifier des pistes d'amélioration, définir les conditions de réussite de la démarche ou donner à voir les résultats.

→ Voir en annexe la fiche « Qu'est-ce qu'un bon indicateur d'évaluation ? »

#### 1. Mesurer les réalisations du dispositif de participation

Pour évaluer la mise en place du dispositif de participation, il est important de définir dès le début du projet des indicateurs, qui seront principalement quantitatifs, et d'en assurer un suivi.

Ces indicateurs (non exhaustifs) sont à adapter en fonction du type d'instance organisé :

- Nombre de personnes concernées invitées ;
- Diversité des participants : sexe, formation, lieu de résidence ;
- Nombre de personnes concernées participant ;
- Nombre de structures associatives partenaires ;
- Nombre de réunions organisées ;
- Temps passé par les personnes concernées ;
- Fréquence des réunions ;

- Taux de présence ;
- Budget investi ;
- Temps passé par les professionnels ;
- Nombre de comptes-rendus réalisés ;
- Nombre de projets proposés, nombre de projets initiés.

## 2. Evaluer le processus de mise en place de la participation

Il est également important d'évaluer les différents éléments du processus permettant la participation. Les différentes conditions de réussite ont-elles été respectées ?

Les éléments à analyser, en fonction du type d'instance, peuvent être :

- La clarté des objectifs du dispositif ;
- Les modalités de communication sur le dispositif ;
- Les modalités d'identification des participants ;
- La gestion des aspects logistiques (défraiements, collation, déplacements...) ;
- Les conditions de préparation des participants, le cas échéant.

Lors de la réunion :

- L'accueil ;
- La clarté et la pertinence des animations ;
- La durée de la réunion ;
- La qualité des échanges au sein de l'instance, la place des personnes...

## 3. Mesurer les effets et impacts de la participation

**Plusieurs indicateurs**, essentiellement qualitatifs, permettent **d'évaluer les effets de la participation** :

### Sur les politiques publiques

- L'envoi et la lecture des comptes-rendus des réunions aux élus concernés ;
- L'invitation et la présence des élus lors de réunions ;
- La satisfaction des élus par rapport au dispositif de participation ;
- L'évolution des représentations des élus ;
- L'évolution de l'organisation et du fonctionnement des réunions institutionnelles ;
- Le nombre de mesures et propositions retenues et mises en place par rapport au nombre de mesures proposées.

### Sur les professionnels

- Le nombre de professionnels participant au dispositif de participation ;
- La satisfaction des professionnels participant ;
- L'évolution des représentations des professionnels ;
- L'évolution des pratiques professionnelles / du rapport aux personnes accompagnées.

### Sur les personnes en situation de précarité participant

- La satisfaction des personnes concernées participant ;
- Le nombre de prises de parole ;
- La prise de confiance en soi, l'évolution de l'estime de soi ;
- La restauration de son pouvoir d'agir et l'évolution des connaissances ;
- La restauration du lien social ;
- L'impact sur les démarches d'insertion socioprofessionnelle personnelles.

## Pour la structure

- Le nombre de nouveaux partenariats et l'évolution de la gouvernance ;
- L'évolution de l'image.

Si les effets et impacts de la participation sont plus délicats à mesurer que l'évolution du processus et de la réalisation de la participation, l'évaluation de l'impact est fondamentale pour vérifier l'atteinte ou non des objectifs définis initialement.

## 4. Quelles méthodes et quels outils d'évaluation ?

En fonction de ce que l'on souhaite mesurer, des objectifs et des moyens alloués, les méthodes et les outils associés pourront varier.

L'évaluation peut être réalisée en interne par la structure elle-même, à partir de données quantitatives et d'outils de suivi par exemple.

Il est préconisé dans le cas d'une évaluation plus aboutie incluant un volet qualitatif de faire réaliser cette évaluation par des acteurs externes à la structure afin d'assurer une plus grande objectivité et la liberté d'expression des personnes (tant les professionnels que les personnes concernées) dans le cadre d'entretiens.

En fonction des indicateurs déterminés et des objectifs de l'évaluation, les moyens pour récolter des informations et méthodes peuvent être :

- Analyser les documents liés à la mise en place de la démarche de participation, structurant le processus ;
- Créer des outils de suivi, qui peuvent être alimentés en continu, par exemple :
  - Tableau de suivi des présences.
  - Tableau de suivi des productions : propositions et mises en œuvre.
- Faire remonter régulièrement l'avis des personnes sur l'instance, par exemple par une évaluation courte à compléter à l'issue de chaque réunion ;
- Réaliser des entretiens individuels et / ou collectifs auprès des personnes participant ou engagées dans le dispositif de participation (professionnels, personnes concernées, élus, etc.) ;
- Soumettre des questionnaires au moment des réunions et/ou a posteriori ;
- Procéder par une observation de plusieurs réunions, de préférence par un acteur externe et neutre : évolution des comportements en réunion, des postures, des prises de paroles ;
- ...

## QUELS OUTILS DISPONIBLES ?



### Fiche 10 – Outils

**Rubrique 6. :** Evaluer.

- Grille d'observation.
- Questionnaire type d'évaluation.
- Fiche d'évaluation minute de la réunion.

## Liens externes

- Rapport d'évaluation Amnyos de l'expérimentation du 8<sup>e</sup> collège du CNLE (intégrant le référentiel d'évaluation en annexe) « Evaluation de l'expérimentation d'un collège des personnes en situation de pauvreté ou de précarité au sein du Conseil National de Lutte contre la pauvreté et l'Exclusion (CNLE) », 2013. Site du CNLE : <http://www.cnle.gouv.fr/Evaluation-de-l-experimentation-d.html>.
- Rapport d'évaluation ASDO sur le fonctionnement des CCRPA et du CCPA : « Evaluation de la démarche de participation des personnes accueillies ou accompagnées au sein du CCPA et des CCRPA », 2015. Site du CNLE : <https://www.cnle.gouv.fr/Le-CCPA-et-les-CCRPA-des-instances.html>.

## FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS



- Concevoir l'évaluation au démarrage en même temps qu'on fixe les objectifs ;
- Identifier des indicateurs pertinents et réalistes ;
- Dans le cadre d'une démarche de participation pérenne, construire des outils de suivi continu et prévoir les modalités de remontée et d'analyse régulière des données, à associer éventuellement à des démarches ponctuelles d'évaluation plus ciblée et qualitative ;
- Utiliser l'évaluation pour valoriser et /ou adapter l'action.

## ⇒ Qu'est-ce qu'un bon indicateur d'évaluation ?

(Annexe fiche 9)

On distingue communément trois types d'indicateurs :

- **Les indicateurs de contexte** socioéconomique : par exemple nombre d'habitants, taux de pauvreté monétaire, taux de chômage du territoire par rapport à la moyenne nationale
- **Les indicateurs de réalisation** : pour connaître l'état d'avancement de la politique évaluée au regard des objectifs fixés
- **Les indicateurs de résultat et d'impact** : effets directs et indirects du dispositif

Ils peuvent être **qualitatifs** ou **quantitatifs**.

Un bon indicateur :

- Est construit en **écho aux objectifs** du projet, afin d'évaluer leur réalisation
- Fournit une **information simple** et facilement communicable
- Est **précis**, c'est à dire qu'il est associé à une définition qui ne comporte aucun terme ambigu
- Est **sensible**, c'est-à-dire qu'il génère des données qui varient significativement s'il y a un changement dans ce que l'on observe. Permet de répondre précisément à une question évaluative
- Doit être créé à partir des moyens disponibles (disponibilité des données, coût de la recherche de données, temps imparti pour l'évaluation...)
- Peut être mesuré au moment de l'évaluation mais aussi ultérieurement (pour constituer des séries statistiques de long terme)
- Peut, dans l'idéal, faire l'objet de comparaisons avec d'autres dispositifs de participation

**Un objectif doit être S.M.A.R.T :**

- **Spécifique** : décrit précisément la situation à atteindre et les résultats à atteindre. L'objectif est précis et sans équivoque.
- **Mesurable** : définir des indicateurs nécessaires et suffisants, en répondant à des questions simples, on peut savoir si l'objectif est atteint ou non, permet le suivi
- **Ambitieux** : implique un effort de la personne, un engagement, une stimulation. Un objectif qui n'incite pas au challenge, n'est pas vraiment un objectif
- **Réaliste** : prendre en compte ses moyens, ses compétences, l'environnement externe
- **Temporel** : défini dans le temps, avec une date butoir et des étapes

**⚠ Points d'attention :**

Il est préférable de cibler un nombre limité d'indicateurs pour permettre l'aide à la décision plutôt que de prévoir de nombreux indicateurs difficiles à exploiter.

Il peut parfois être risqué de tirer des conclusions hâtives d'un indicateur. Il faut se demander si :

- Il y a un recul suffisant entre le lancement du dispositif et l'évaluation pour observer les effets
- L'échantillon est suffisant en termes numériques pour garantir une fiabilité des informations : pour des données peu nombreuses, privilégier une expression des résultats en valeurs et non en pourcentages
- Les indicateurs mesurent uniquement l'effet du programme ou sont influencés par d'autres variables (par exemple le contexte macroéconomique).