**Principes de base d’une évaluation**

Il est crucial d’évaluer les programmes de votre organisme sans but lucratif pour comprendre leur impact, améliorer les services et démontrer leur valeur aux bailleurs de fonds et aux membres de votre collectivité. Ce guide présente les principales étapes et des suggestions pratiques pour vous aider à mener une évaluation de base, même avec des ressources limitées et une expérience minimale en matière d’évaluation.

# 1. Déterminer le but de l’évaluation

Pourquoi mener une évaluation?

* Reddition de comptes : Montrer aux bailleurs de fonds et aux parties prenantes que votre programme produit des résultats.
* Amélioration : Cerner ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré.
* Apprentissage : Comprendre l’expérience des participants à votre programme.

Conseil pratique :

* Voyez petit au début : Limitez-vous à une ou deux questions importantes pour lesquelles vous souhaitez obtenir des réponses.

Par exemple :

* + Qui a participé au programme?
  + Quelle opinion du programme avaient les participants?
  + Le programme a-t-il aidé les participants à atteindre des résultats ou des objectifs particuliers?

# 2. Élaborer des questions d’évaluation

Que souhaitez-vous apprendre?

* Expérience des participants (rétroaction) : Qu’ont pensé les participants à propos du programme? A-t-il répondu à leurs besoins? Comment le programme aurait pu répondre plus efficacement à leurs besoins?
* Résultats (avantages) : Le programme a-t-il produit les changements ou améliorations désirés dans la vie des participants?

Conseil pratique :

Soyez précis : Plutôt que de vous demander si le programme a été utile, posez-vous la question suivante : « Les participants ont-ils renforcé leurs capacités après avoir terminé le programme? »

# 3. Opter pour des méthodes simples de collecte de données

Comment recueillerez-vous l’information?

Il est essentiel de choisir les bonnes méthodes de collecte de données pour recueillir l’information dont vous avez besoin sans vous sentir dépassé.

**Portée et qualité**

Bien qu’il soit important de comprendre la portée d’un programme – soit le nombre de personnes qui ont été servies ou rejointes – les organismes devraient aussi disposer de moyens pour vérifier si leur programme a bénéficié aux participants comme prévu. Pour mesurer la qualité d’un programme, les organismes peuvent envisager de recueillir des données selon une des méthodes courantes suivantes :

* Sondage : Recueillir de l’information auprès de particuliers ou de groupes grâce à des questionnaires structurés ou à des outils de sondage dotés d’une échelle quantitative (p. ex. de 1 à 5) pour obtenir une compréhension numérique ou quantitative de l’expérience ou du changement.
* Entrevue : Mener des entrevues individuelles ou en groupe pour recueillir des données qualitatives approfondies auprès de parties prenantes, de bénéficiaires ou d’experts et obtenir directement leurs points de vue, dans leurs propres mots, concernant les résultats de votre programme, son impact ou la façon dont il pourrait être amélioré.
* Observations : Observer directement et documenter les comportements, activités, images ou événements pour recueillir des données qualitatives ou quantitatives sur les résultats de votre programme, son impact ou la façon dont il pourrait être amélioré.
* Analyse documentaire : Analyser des documents, rapports, dossiers internes et sources secondaires pour en extraire les données pertinentes.
* Groupe de discussion : Animer des discussions avec un petit groupe de participants pour recueillir leurs réflexions et opinions sur des sujets ou des enjeux particuliers. Cette méthode est similaire aux entrevues, mais elle permet de recueillir plusieurs points de vue en une seule séance.
* Récits/témoignages : Solliciter ou accepter les récits ou perspectives personnelles exprimés par les participants, au besoin ou de manière informelle.
* Journal/carnet de notes : Demander aux participants de consigner régulièrement leurs réflexions, comportements ou expériences au fil du temps.
* Méthodes fondées sur l’art : Guider les participants dans le cadre d’une activité artistique pour les aider à communiquer leurs expériences et leurs points de vue.

Consultez le [tableau en annexe](#_Appendix:_Table_of) qui présente les avantages, les inconvénients et les considérations associées aux méthodes de collecte de données présentées ci-dessus.

Le recours à plusieurs approches permet de mieux comprendre l’efficacité d’un programme :

1. Comprendre la **portée**:

* consulter les fiches de présence;
* compter le nombre de vues ou de téléchargements associés aux campagnes de sensibilisation;
* faire le suivi des chiffres quotidiens concernant la participation aux programmes de style porte ouverte.

2. Comprendre l’**expérience**:

* recueillir des données sur la qualité des services et l’expérience des participants;
* inviter les participants à formuler des commentaires dans leurs propres mots.

3. Comprendre les **avantages** du programme pour les participants à l’aide d’au moins une des approches suivantes :

* recueillir des récits sur l’impact du programme sur les participants, dans leurs propres mots (dans le cadre d’entrevues, de groupes de discussion ou de questions ouvertes dans un sondage);
* recourir à des méthodes artistiques pour amener les participants à faire part de leurs expériences;
* poser des questions quantitatives axées sur les résultats pour mesurer le changement.

Conseil pratique :

Mettez vos outils à l’épreuve : Avant de mener un sondage ou des entrevues à grande échelle, posez vos questions à un petit groupe pour repérer celles qui portent à confusion ou manquent de clarté. Vérifiez si vos questions concordent avec la façon dont les participants perçoivent les avantages que leur a apportés le programme.

# 4. Recueillir des données efficacement

À quel moment et de quelle façon recueillir des données?

L’efficacité de la collecte de données repose sur le moment où vous l’effectuez, la logistique et l’utilisation optimale des ressources dont vous disposez. Voici comment rationaliser ce processus :

* Le moment :
  + Rétroaction immédiate : Recueillez les commentaires des participants dès la fin du programme. Vous vous assurerez ainsi que leurs expériences sont fraîches à leur mémoire et obtiendrez des réponses plus précises.
  + Sondages au début et à la fin du programme : Pour évaluer les résultats, envisagez de faire répondre à des sondages avant et après le programme pour mesurer les changements sur le plan des connaissances, des attitudes ou des comportements des participants.
  + Rétrospective des sondages avant et après le programme : Rationalisez la collecte de données en recueillant des données au terme du programme et en invitant les participants à réfléchir à leurs expériences pour mesurer leurs propres changements, réalisations ou apprentissages selon deux perspectives, soit avant et après leur participation.
* L’échantillonnage :
  + Population entière ou échantillon : Si votre programme sert un grand nombre de participants, songez à faire répondre au sondage à un échantillon – un groupe représentatif plus petit – plutôt qu’à l’ensemble des participants. Assurez-vous que votre échantillon reflète la diversité de votre groupe de participants en établissant clairement la population cible de votre sondage, en fixant des quotas pour chaque groupe cible (par exemple, selon l’âge ou le sexe) et en faisant le suivi des réponses. Recueillez davantage de données auprès de certains groupes pour essayer de respecter le quota.
  + Échantillonnage aléatoire : Dans la mesure du possible, recourez à l’échantillonnage aléatoire pour réduire les biais. Si ce n’est pas possible, sélectionnez des participants de différents groupes démographiques ou des participants qui ont vécu différemment le programme.
* La logistique de la collecte de données :
  + Distribution des sondages : Pour les programmes en personne, distribuez des sondages en format papier au terme d’une séance ou créez un sondage en ligne accessible à l’aide d’un téléphone intelligent ou d’une tablette. Pour les programmes à distance, envoyez un lien vers le sondage par courriel ou message texte. Offrez des incitatifs comme de petits présents ou une participation à un tirage au sort pour accroître le taux de réponse.
  + Calendrier des entrevues : Organisez des entrevues ou des groupes de discussion à des moments qui conviennent aux participants. Si votre budget le permet, envisagez de leur offrir une indemnité pour leur temps.

Conseil pratique :

* Utilisez des outils automatisés lorsque c’est possible : servez-vous d’outils qui offrent des rappels automatiques pour répondre au sondage et songez à faire appel à des enregistreurs numériques ou à des applications de transcription pour simplifier les entrevues.
* Favorisez l’intégration lorsque c’est possible : Intégrez la collecte de données à la prestation des services ou du programme en recueillant des données préliminaires durant l’inscription, lorsque c’est possible, ou réservez du temps dans le cadre du programme pour la collecte de données. Cela contribuera à améliorer la qualité et l’exhaustivité des données que vous pouvez recueillir.

# 5. Analyser et interpréter les données

Que pouvez-vous apprendre des données?

L’analyse des données que vous recueillez est cruciale pour mesurer l’efficacité de votre programme. Voici comment aborder cette analyse, même si vous n’êtes pas un spécialiste des données :

* Analyse quantitative :
  + Calculs de base : Commencez par des calculs simples comme les fréquences (le nombre de personnes qui donnent une certaine réponse), les moyennes et les pourcentages. Par exemple, calculez le pourcentage de participants qui indiquent avoir amélioré certaines habiletés au terme du programme. La plupart des plateformes de sondages en ligne fournissent ces résultats.
  + Analyse comparative : Si vous avez obtenu des données avant et après la prestation du programme, comparez-les pour voir s’il y a des changements importants. Par exemple, si 70 % des participants ont qualifié leurs habiletés de « mauvaises » avant le programme et seulement 20 % ont utilisé ce qualificatif au terme du programme, cela indique des résultats positifs.
* Analyse qualitative :
  + Analyse thématique : Pour les réponsesaux questions de sondage ouvertes ou les transcriptions d’entrevues, cherchez les tendances ou thèmes récurrents. Par exemple, si plusieurs participants mentionnent que le programme leur a permis de se sentir plus confiants, « confiance accrue » pourrait être un thème principal.
  + Codage : Attribuez des codes ou des étiquettes aux réponses similaires pour vous aider à organiser vos données. Par exemple, regroupez les réponses qui mentionnent la « confiance », l’« estime de soi » et l’« autonomisation » sous un thème plus large comme « croissance personnelle ».
* Triangulation : Combinez différentes sources de données (p. ex., sondages, entrevues, observations) pour obtenir un portrait plus global de l’impact de votre programme. Si les réponses aux sondages ainsi que les commentaires tirés des entrevues mettent en lumière une confiance accrue chez les participants, cela renforce vos résultats.

Conseil pratique :

Visualisation : Utilisez des figures, graphiques ou tableaux simples pour présenter vos données quantitatives. Les éléments visuels peuvent rendre vos résultats plus clairs et accessibles pour vos collègues, votre conseil d’administration ou les membres de votre collectivité.

# 6. Communiquer les résultats

Comment partager ce que vous avez appris?

* Rapports internes : Communiquez les principaux résultats au personnel et aux membres du conseil d’administration pour parfaire le processus décisionnel. Vérifiez auprès des membres du personnel de première ligne si, et de quelle façon, les résultats obtenus s’harmonisent avec ce qu’il ont observé sur le terrain pour donner plus de poids aux résultats, et dégagez des observations qui peuvent contribuer à proposer des améliorations et les prochaines étapes.
* Rapports externes : Résumez les résultats dans un format simple et clair pour les donateurs, les bailleurs de fonds et les membres de la collectivité.

Conseil pratique :

Faites preuve de concision : Faites ressortir les résultats les plus importants à l’aide d’éléments visuels comme des tableaux ou des graphiques pour que les données soient plus faciles à comprendre. Accompagnez les éléments visuels de récits ou de citations pour faciliter encore plus la compréhension.

[Consulter la fiche-conseils](https://otf.ca/sites/default/files/Evaluation-Reporting-Tips_FR.docx).

# 7. Utilisez vos résultats pour améliorer le programme

Que ferez-vous de ces résultats?

* Peaufiner les programmes : Tenez compte des commentaires pour apporter de petits ajustements qui peuvent améliorer l’expérience et les résultats des participants.
* Améliorer la planification : Utilisez ce que vous avez appris pour la conception de programmes et les propositions de financement à venir.

Conseil pratique :

Créez un plan d’action : Faites état des changements pratiques que vous pouvez apporter en fonction de vos résultats. Concentrez-vous sur 1 à 3 choses que vous avez apprises et sur lesquelles vous pouvez agir.

# Conclusion

L’évaluation des programmes des organismes sans but lucratif n’est pas forcément accablante ni coûteuse. En mettant l’accent sur quelques questions clés, en utilisant des méthodes simples et en tirant le maximum des données que vous avez recueillies, vous pouvez obtenir des renseignements utiles pour vous aider à améliorer vos programmes et à démontrer votre impact. N’oubliez pas que l’objectif est d’apprendre et de grandir, et non pas d’être parfait.

Le présent guide établit un cadre simple qui vous aidera à entreprendre une évaluation de programme. Faites les choses simplement, demeurez concentré sur vos objectifs et utilisez vos résultats pour avoir un impact positif dans votre collectivité.

Ressources additionnelles :

Envisagez de consulter nos [ressources de tierces parties en ligne](https://otf.ca/fr/ressources/ressources-de-tierces-parties) ou de contacter des établissements de recherche ou des réseaux d’évaluation de votre région pour obtenir du soutien et des conseils additionnels.

# Annexe : Tableau des méthodes de collecte de données

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Méthode** | **Avantages** | **Inconvénients** | **Considérations** |
| Sondage | * Économique * Peut rejoindre de nombreuses personnes * Facile à mettre en œuvre * Produit des données quantitatives * Peut être administré en ligne | * Peu de profondeur (peut ne pas décrire pleinement les expériences) * Biais dans les réponses * Lassitude à l’égard des sondages | Exige des questions claires et concises |
| Entrevues | * Fournit de l’information plus approfondie et améliore la compréhension * Fournit des citations ou des récits pour compléter les données quantitatives | * Demande beaucoup de temps * Biais de l’intervieweur * L’analyse exige plus d’efforts * Reflète de façon limitée les perspectives et expériences | Exige un intervieweur compétent |
| Observations | * Aucun effort demandé aux participants * Permet d’obtenir de l’information contextuellement riche | * Biais de l’observateur * Se limite aux actions observables * Exige beaucoup de temps | Peut exiger plusieurs observateurs à des fins de fiabilité |
| Analyse documentaire | * Utilise des données existantes figurant dans des dossiers (p. ex., inscription, gestion des contacts, fiches de présence) * Économique | * Peu de profondeur (peut omettre des détails) * Tributaire des systèmes de données, peut exiger beaucoup de temps | L’exactitude repose sur la qualité des documents ou dossiers |
| Groupe de discussion | * Peut recueillir diverses perspectives * Fournit de l’information plus approfondie et améliore la compréhension * Fournit des citations ou des récits pour compléter les données quantitatives | * Réflexions en groupe * Peut ne pas représenter toutes les voix * Biais de l’animateur | Exige un animateur compétent |
| Récits/Témoignages | * Histoires personnelles marquantes | * Peut ne pas représenter l’expérience des participants | Peut compléter les données quantitatives |
| Journal/carnet de notes | * Recueille des observations quotidiennes ou régulières au fil du temps * Peut profiter aux participants si intégré au programme | * Exige beaucoup de temps aux participants * L’analyse exige beaucoup de temps | Utile pour le suivi des changements au fil du temps |
| Méthode artistique | * Encourage la créativité * Reflète la profondeur émotionnelle * Participants en quête de sens | * Exige beaucoup de temps * L’analyse peut être difficile | Utile pour mobiliser certains participants; exige un animateur compétent |