

Familles Rurales

évaluation
tiers-lieu

IMPACTS
DES TIERS-LIEUX



Cette action est cofinancée par le Fonds européen agricole pour le développement rural : l'Europe investit dans les zones rurales.



Contributions :

Eexiste : Christelle Van Ham, Clémence Latournerie

Fédération nationale Familles Rurales : Dorothée Cognez, Eric Rossi

Réseau Familles Rurales : fédérations et associations Aveyron, Corrèze, Haute-Vienne, Landes, Loire, Manche, Meuse

Mise en page : Françoise Barbier, fédération nationale - Imprimé en Mai 2022 par Exaprint

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	P. 5
INTRODUCTION	P. 7
FICHES MÉTHODE	P.13
Les dix étapes de la démarche d'auto-évaluation	p. 15
• ÉTAPE 1 : Pourquoi une démarche d'évaluation d'impact pour votre tiers-lieu ?	p.17
• ÉTAPE 2 : De quelles ressources disposez-vous ?	p.19
• ÉTAPE 3 : Quelle ambition pour votre démarche d'évaluation ?	p. 21
• ÉTAPE 4 : Quelles sont vos parties prenantes ? Pour qui cherchez-vous à produire des impacts ?	p. 23
• ÉTAPE 5 : Quels impacts souhaitez-vous évaluer ?	p. 25
• ÉTAPE 6 : Quels indicateurs utiliser ?	p. 27
• ÉTAPE 7 : Quels outils d'évaluation choisir, et comment les construire ?	p. 29
• ÉTAPE 8 : Comment collecter les données utiles à la démarche d'évaluation ?	p. 33
• ÉTAPE 9 : Comment analyser les résultats de l'évaluation ?	p. 35
• ÉTAPE 10 : Comment valoriser les résultats de l'évaluation ?	p. 37
FICHES IMPACTS	P.39
Les impacts des tiers-lieux	p. 41
• IMPACT 0 : Impacts et indicateurs partagés	p. 43
• IMPACT 1 : Les tiers-lieux contribuent au dynamisme social de leurs territoires	p. 45
• IMPACT 1 : Les tiers-lieux EVS jouent un rôle particulier dans /EVS le dynamisme social de leur territoire	p. 49

- **IMPACT 2** : Les tiers-lieux contribuent au dynamisme citoyen de leur territoire p. 53
- **IMPACT 2** : Les tiers-lieux EVS jouent un rôle particulier dans /EVS le dynamisme citoyen de leur territoire p. 57
- **IMPACT 3** : Les tiers-lieux contribuent au dynamisme culturel de leur territoire p. 61
- **IMPACT 4** : Les tiers-lieux contribuent à la transition écologique de leur territoire p. 65
- **IMPACT 5** : Les tiers-lieux contribuent au dynamisme économique de leur territoire p. 69

FICHES OUTILS **P. 73**

Tableau récapitulatif des outils **p. 75**

- **OUTIL 1** : Le registre de programmation et d'activités p. 77
- **OUTIL 2** : La base adhérents et partenaires p. 81
- **OUTIL 3** : Le questionnaire p. 83
- **OUTIL 4** : Aborder les questions d'impact au cours de réunions ou d'entretiens avec des acteurs du territoire p. 91
- **OUTIL 5** : L'animation d'ateliers participatifs sur le sujet de l'impact p. 99
- **OUTIL 6** : La recherche documentaire p. 105
- **OUTIL 7** : La fiche action p. 109

FICHES CONSEILS **P. 113**

- **CONSEIL 1** : Validez vos indicateurs p. 115
- **CONSEIL 2** : Ressources numériques utiles à la collecte et à la consolidation des données p. 117
- **CONSEIL 3** : Comment conduire un entretien ? p. 119
- **CONSEIL 4** : Valorisez les résultats de votre évaluation p. 121

POUR ALLER PLUS LOIN

- Glossaire p. 124
- Webographie p. 129

Avant-propos



Observés depuis les années quatre-vingt (Ray Oldenburg, 1989), les tiers-lieux, espaces intermédiaires entre le domicile et le travail, connaissent ces dernières années un essor considérable, notamment en milieu rural, après avoir émergé dans les grandes villes. De 2018 à 2022, leur nombre a presque doublé, avec désormais près de 3 500 lieux identifiés (Rapport France tiers-lieux, août 2021).

Ancrés dans les territoires, ces lieux sont des projets à impact. Ils cherchent à agir concrètement sur leur environnement à leur échelle. Ils s'inscrivent et accompagnent les transitions à l'œuvre.

En milieu rural, ces espaces sont souvent hybrides et recouvrent des dimensions multiples : citoyenne, socio-culturelle, économique et professionnelle avec le coworking, agroécologique avec les tiers-lieux nourriciers... Ils relèvent d'initiatives d'origines diverses. Ils s'appuient sur des collectifs citoyens, des associations ou des entrepreneurs, seuls ou en groupe, ou émanent de collectivités.

Sur les territoires ruraux, parce qu'ils encouragent les solidarités de proximité, l'entraide, le partage, qu'ils contribuent à l'inclusion numérique, ils revêtent souvent une forte dimension sociale. En mobilisant et en mutualisant des ressources et des compétences, ils témoignent du capital social de leur territoire. Ils apportent aux associations qui engagent ces démarches avec une volonté de transformation une réelle plus-value.

Ils constituent aussi une valeur ajoutée pour leur territoire en amenant ses acteurs (habitants, associations, collectivités, entreprises...) à coopérer pour coconstruire un projet d'intérêt général et d'utilité sociale incarné dans un lieu ouvert et fédérateur.

En milieu rural, si les associations laissent souvent une empreinte en termes d'engagement citoyen, d'action sociale ou d'animation culturelle, en proposant en particulier des espaces de vie sociale (agréés par les CAF), les tiers-lieux permettent d'explorer et de compléter par des domaines nouveaux, notamment les activités numériques, le développement économique et la transition écologique.

Le Réseau EEXISTE guide le porteur de projet dans cette réflexion sur les interactions entre le tiers-lieu et son territoire, sur les effets attendus de ses nouvelles activités, de son offre de services.

Ce guide est le résultat d'un travail collaboratif de plusieurs mois, réalisé par le Réseau EEXISTE avec des tiers-lieux et des porteurs de projet. Soutenu financièrement par l'Europe (FEADER/Réseau rural), le ministère de l'Agriculture et de l'alimentation et l'Agence nationale de la cohésion des territoires, il s'inscrit dans la continuité d'autres productions sorties dans le cadre du projet Port@il de développement de tiers-lieux en milieu rural, notamment du guide méthodologique « Comment créer un tiers-lieu rural ? » conçu en collaboration avec la Coopérative des tiers-lieux. C'est un outil de questionnement sur votre projet pour agir et contribuer au mieux aux défis de votre territoire.

Bonne lecture

Guylaine Brohan,
Présidente de Familles Rurales, fédération nationale



INTRODUCTION

Pourquoi ce guide ?

Ce guide est un mode d'emploi à destination des tiers-lieux en milieu rural qui réfléchissent à la mise en place d'une démarche d'auto-évaluation*¹ pour mieux comprendre, mesurer et valoriser leurs impacts.

Il est né des réflexions portées par la fédération nationale Familles Rurales dans le cadre de l'expérimentation Port@il, une recherche-action autour de la création et de l'accompagnement de tiers-lieux en milieu rural portés par des associations et fédérations Familles Rurales, des Maisons Familiales Rurales, la Croix-Rouge et le Mouvement Rural de Jeunesse Chrétienne (<https://tiers-lieux.famillesrurales.org/le-projet-portail>).

Les travaux de Port@il ont vite soulevé des questions liées à l'évaluation des dynamiques de projets et des dynamiques territoriales nées de la création de tiers-lieux : quels impacts* ces dynamiques produisent-elles pour les habitants et pour le territoire ? Qu'est-ce que l'arrivée d'un tiers-lieu produit pour les habitants et les acteurs locaux ?

Une évaluation externe de ces dynamiques a été conduite tout au long de l'expérimentation entre 2018 et 2022 par le Réseau EEXISTE (www.eexiste.fr). Les échanges avec les porteurs de projets de tiers-lieux et avec les acteurs qui les accompagnent au quotidien ont fait émerger l'idée de ce guide méthodologique. En effet, dans la diversité de leurs projets et de leurs modalités de fonctionnement, les tiers-lieux partagent l'enjeu commun de caractériser, d'accompagner et d'évaluer leur impact social pour mieux se raconter et pour démontrer leur plus-value.

Co-construit avec des tiers-lieux en création au sein du réseau Familles Rurales, ce guide vous propose des étapes simples et concrètes pour rentrer dans une démarche d'évaluation d'impact* : identifier vos parties prenantes, sélectionner les impacts à mesurer, trouver et construire les bons outils pour le faire, et enfin valoriser les résultats de votre démarche d'évaluation.

Impact social des tiers-lieux en milieu rural : de quoi parle-t-on ?

En tant que tiers-lieu, vous...



1. Les mots marqués du signe * sont définis dans le glossaire

Moyens mobilisés : Ressources (humaines, matérielles et financières) qui sont réunies et utilisées pour atteindre les objectifs d'un projet

Exemple : *En tant que tiers-lieu, pour mener à bien vos missions, vous mobilisez le temps et les compétences de vos bénévoles, les financements de partenaires institutionnels, parfois le temps et les compétences d'une personne salariée en charge de la facilitation...*

Réalisations : Ensemble des actions mises en œuvre (souvent dans le cadre d'un projet), en vue d'atteindre vos objectifs

Exemple : *Dans le cadre de vos activités, vous proposez des permanences, vous organisez des activités ouvertes aux habitants, vous proposez des services utiles comme de la mobilité solidaire ou un accompagnement au numérique...*

Résultats : Conséquences immédiates des actions mises en œuvre, notamment pour les parties prenantes ou les publics ciblés par l'action

Exemple : *Quand vous proposez des permanences, des habitants passent la porte et viennent bénéficier de convivialité ou de services ; des personnes participent aux ateliers que vous proposez et y éprouvent du plaisir, etc.*

Impacts : Changements durables dans la situation de vos adhérents, des habitants ou des acteurs de votre territoire du fait de votre présence et de vos actions.

Exemple : *Quand vous proposez des activités intergénérationnelles, les participants créent des liens qu'ils n'auraient pas développés par ailleurs ; des personnes peuvent réaliser des démarches en ligne qui leur permettent de débloquer des situations personnelles ; des jeunes montent des projets grâce à votre accompagnement...*

Ce guide vous propose des approches et des outils pour évaluer l'impact social de votre tiers-lieu, c'est-à-dire pour **caractériser et mesurer les changements à moyen et long termes permis par vos actions.**

Il ne s'agit pas simplement de mesurer les ressources mobilisées (ex. : le temps consacré par vos bénévoles à certaines actions), les réalisations (ex. : le nombre d'heures de permanence proposé), ou encore les résultats (ex. : le nombre de personnes accueillies), mais bien de savoir ce qui change dans la durée en conséquence de vos actions.

DES IMPACTS POUR LES HABITANTS

Qu'est-ce qui change pour les habitants ? Trouvent-ils des réponses durables et fiables à leurs besoins ? Créent-ils des liens avec d'autres ? S'impliquent-ils davantage dans la vie de leur commune ?

DES IMPACTS POUR VOTRE TERRITOIRE

Qu'est-ce qui change pour votre territoire ? Les acteurs locaux construisent-ils des projets communs grâce à l'existence du tiers-lieu ? Votre territoire bénéficie-t-il de ressources nouvelles pour accélérer sa transition écologique ?

La notion d'« évaluation d'impact » désigne l'ensemble des actions mises en œuvre pour objectiver ces changements, pour les qualifier et pour les quantifier.

Comment ce guide a-t-il été construit ?

Ce guide méthodologique est l'aboutissement d'un travail collaboratif mené de décembre 2018 à novembre 2021 par la fédération nationale Familles Rurales, accompagné par le Réseau EEXISTE.

Ce guide a été pensé et élaboré autour des réflexions et des pratiques de 24 tiers-lieux qui ont participé à un processus de coconstruction. EEXISTE a joué avant tout un rôle d'animation et de facilitation de la démarche : au travers d'observations du fonctionnement de tiers-lieux, d'entretiens avec des salariés et des bénévoles, de 11 ateliers de travail et de deux consultations en ligne, les contours et les contenus du guide méthodologique ont été élaborés pour prendre en compte la diversité des contextes, des besoins et des fonctionnements de chaque tiers-lieu.

Un travail parallèle a été conduit pour construire un guide méthodologique de l'évaluation d'impact à destination des espaces de vie sociale* (EVS). De nombreuses synergies sont apparues entre les deux approches, notamment du fait que beaucoup d'EVS préexistaient à la création de tiers-lieux, et que beaucoup de tiers-lieux en création portent en parallèle des projets d'espaces de vie sociale. Les missions des tiers-lieux et des EVS sont très similaires, bien que les projets de tiers-lieux soient souvent plus ambitieux avec une composante immobilière, économique et/ou écologique plus marquée. Les travaux conduits avec les EVS ont donc enrichi ceux conduits avec les tiers-lieux et trouvent une place dans ce guide, ce qui se reflète notamment dans certaines fiches et dans certains exemples du guide.

Ces processus collaboratifs ont permis de répondre successivement aux questions suivantes :

1 – Quelles sont les attentes des tiers-lieux en termes d'évaluation d'impact ?

Il apparaît que les tiers-lieux sont demandeurs d'un appui méthodologique pour comprendre ce qu'est une démarche d'évaluation et construire une approche adaptée à leur réalité. Ces besoins varient en fonction de la maturité du projet, des compétences des équipes bénévoles et salariées et du temps disponible pour l'évaluation. Ce guide prévoit donc des réponses différenciées en fonction des besoins de chaque tiers-lieu.

2 – Comment accompagner les tiers-lieux à mettre en place et à renforcer leurs pratiques d'évaluation ?

Les participants associés à la démarche de construction du guide ont identifié plusieurs axes autour desquels construire une proposition d'accompagnement à l'évaluation d'impact :

- Un apport en méthodologie : comprendre les grandes notions, se fixer des objectifs, établir un périmètre d'évaluation, construire des outils et les mettre en œuvre.
- Un apport en théorie : caractériser les grandes familles d'impacts, les décrire, les illustrer.

- Un apport en outillage : savoir construire et utiliser les principaux outils utiles à l'évaluation.
- Des conseils pratiques : bénéficier des expériences d'autres tiers-lieux et EVS, s'appuyer sur des exemples, gagner en temps et en efficacité.

C'est autour de ces 4 dimensions qu'est organisé ce guide.

3 – Quels sont les facteurs qui influencent les besoins d'évaluation des tiers-lieux ?

Les travaux ont permis d'identifier des facteurs clés qui influencent le fonctionnement, les impacts et les besoins d'évaluation des tiers-lieux. Ces facteurs relèvent de l'organisation de chaque projet de tiers-lieu, des missions qu'il s'est fixées ou encore des dynamiques territoriales. Ces caractéristiques ont nourri la construction des étapes méthodologiques et des outils proposés.

4 – Comment caractériser les impacts des tiers-lieux ?

Les impacts des tiers-lieux ont été décrits, caractérisés, regroupés en cinq grandes familles. Ces familles peuvent être hiérarchisées en fonction des spécificités de chaque projet de tiers-lieu. Il apparaît que les tiers-lieux ont des impacts sur le dynamisme social, culturel, citoyen et économique de leur territoire, et qu'ils contribuent à sa transition écologique. Chaque famille d'impacts fait l'objet d'une fiche impact du guide.

Certains de ces impacts sont particulièrement marqués pour des tiers-lieux qui sont aussi espaces de vie sociale, notamment sur le volet social et citoyen. Ces impacts spécifiques sont également décrits dans les fiches impacts du guide.

5 – Autour de quels indicateurs structurer l'évaluation ?

Une réflexion a été menée pour identifier les indicateurs utiles aux tiers-lieux, attendus par les partenaires et/ou pertinents pour démontrer les impacts des tiers-lieux.

Un catalogue d'indicateurs est donc proposé dans ce guide, en lien avec les différentes familles d'impacts mentionnées précédemment. Chaque fiche impact propose également des exemples et des propositions d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs utiles pour mener l'évaluation.

Il est cependant à noter que les tiers-lieux qui ont participé aux travaux sont souvent en cours de structuration et de mise en place, avec des modalités marquées par la crise sanitaire de 2020-21. Les indicateurs proposés sont donc très théoriques et méritent d'être testés et améliorés.

En outre, il n'est pas possible de constituer une liste exhaustive d'indicateurs au vu de la richesse et de la diversité des tiers-lieux et de leurs projets. Pour répondre aux besoins spécifiques de chaque tiers-lieu, ce catalogue d'indicateurs et les fiches impacts sont complétés par un mode d'emploi pour construire des indicateurs et des conseils pour valider leur pertinence.

6 – Quelles pratiques et quels exemples peuvent appuyer une démarche d'évaluation ?

Tout au long des travaux, les tiers-lieux participants ont pu présenter leurs pratiques d'évaluation et débattre des différentes mises en œuvre possibles. Dans la plupart des cas cependant, les tiers-lieux n'ont pas été en mesure de mettre en place ces démarches d'évaluation parce que leurs projets n'étaient pas assez aboutis ou parce que leurs activités ont été suspendues par la crise sanitaire.

Dans ce guide, les exemples et retours d'expériences sont donc souvent ceux d'EVS qui sont aussi tiers-lieux ou portent des projets de tiers-lieux ; ils peuvent servir de sources d'inspiration. Un travail d'identification des bonnes pratiques mérite néanmoins de se poursuivre à la suite de la diffusion de ce guide pour enrichir les exemples et les travaux d'évaluation conduits par les tiers-lieux.

Ce guide est le fruit d'un travail collaboratif. Rédigé par EEXISTE, relu et amélioré par les équipes de Familles Rurales (fédérations et tiers-lieux) et mis en forme par les équipes de la fédération nationale Familles Rurales, il est amené à évoluer selon vos retours et vos pratiques.

Comment ce guide est-il organisé ?

Ce guide est organisé en quatre parties. Un code couleur vous permettra de vous repérer dans les différentes parties.

PARTIE 1 : Fiches méthode : Les étapes pour construire et mettre en œuvre une évaluation d'impact

PARTIE 2 : Fiches impacts : Les principaux impacts des tiers-lieux et les indicateurs qui les démontrent

PARTIE 3 : Fiches outils : Comment construire et utiliser des outils d'évaluation

PARTIE 4 : Fiches conseils : Des partages d'expérience de tiers-lieux, des conseils pour valoriser ses résultats

Ce guide n'est pas conçu pour être lu de manière linéaire : vous êtes invité à naviguer en fonction de vos besoins et de votre progression dans votre démarche d'évaluation.

Les fiches méthode vous renverront notamment à des fiches impacts, outils et conseils ; les fiches impacts vous renverront à des fiches outils ; et les fiches outils vous renverront à des fiches conseils.

Certaines fiches impacts sont spécifiques aux tiers-lieux qui sont aussi EVS ou qui souhaitent le devenir. Ceci a pour objectif de simplifier la manière d'aborder l'évaluation d'impact pour les tiers-lieux/EVS.

Pour vous accompagner dans votre progression, des tableaux ou des schémas récapitulatifs en début de chaque partie vous aideront à vous repérer. Des liens hypertexte vous aideront à naviguer sur la version numérique de ce guide.

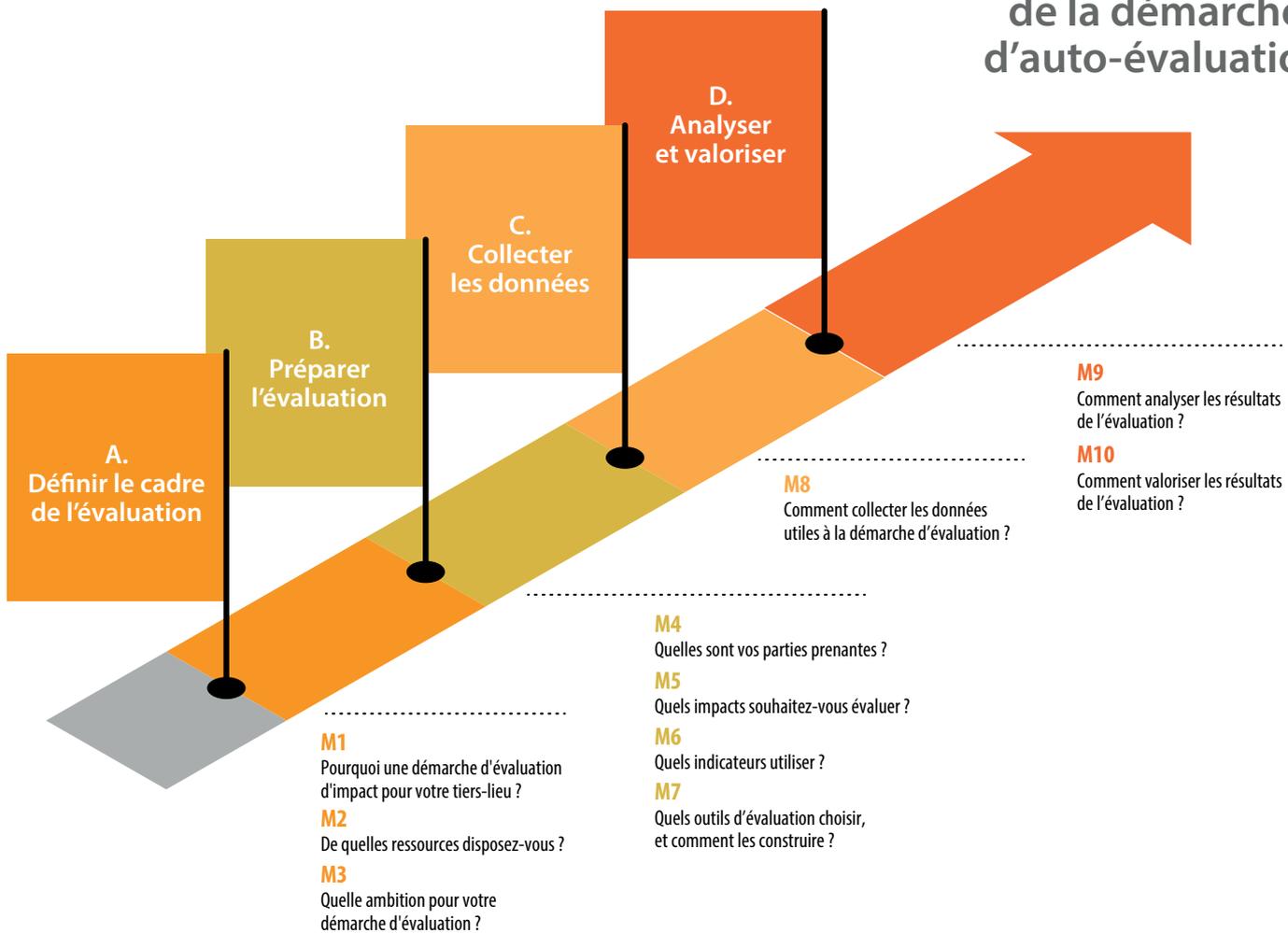
Un glossaire vous rappelle également en début de guide les définitions des principales notions utilisées dans ce guide. Les mots qui y sont définis sont marqués du symbole *.

Comment aller plus loin ?

Des ressources pour aller plus loin sont proposées à la fin de certaines fiches. De plus, la table de ressources en fin de guide vous donne des pistes pour approfondir ce que vous aurez compris et testé à la lecture de ce guide, et vous aide à aller plus loin dans la mise en œuvre de votre démarche.

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 ?

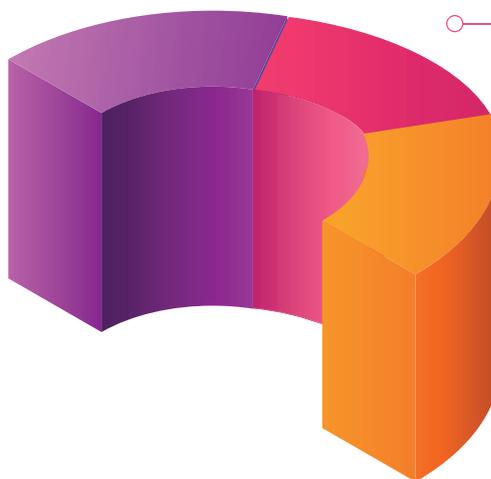
Combien de bénévoles sont intéressés par cette question ?
Combien de temps sont-ils prêts à y consacrer ?

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

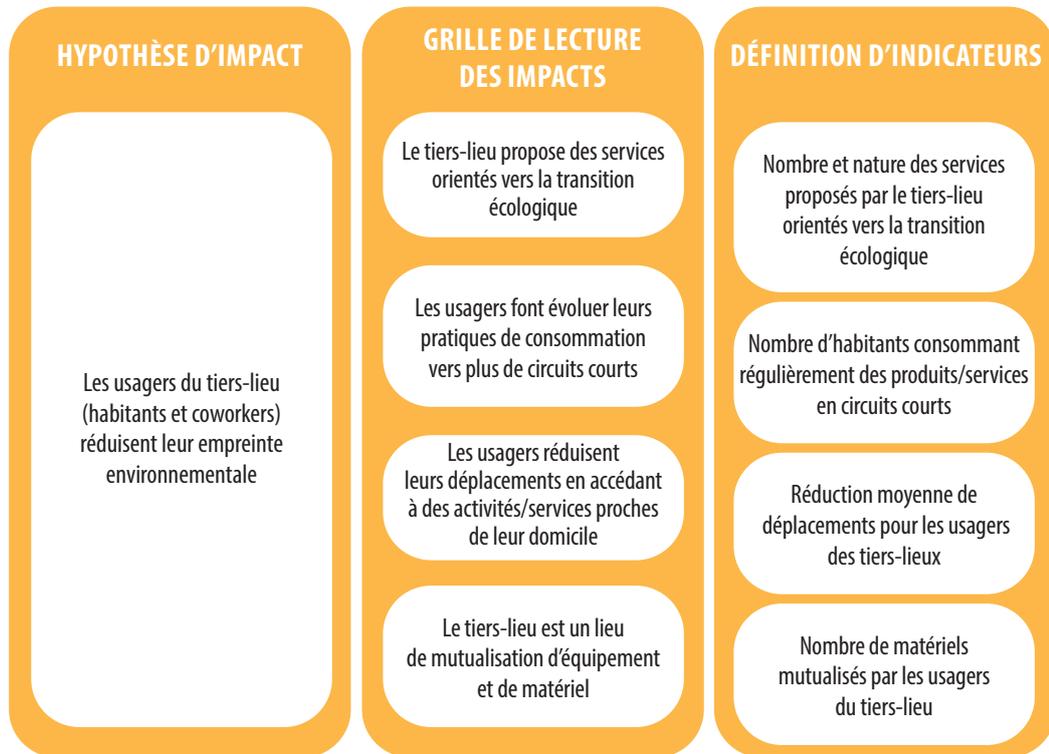
Comment chaque impact
va-t-il se traduire dans les faits ?
*Description aussi précise que possible
des effets concrets observés*

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.

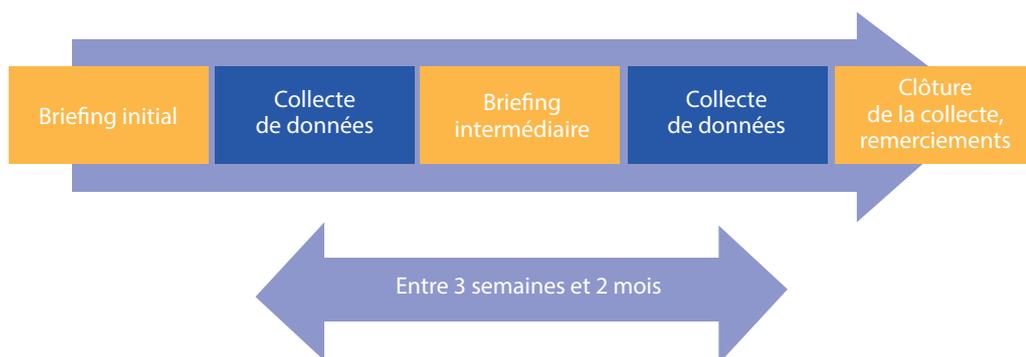
Voici quelques conseils pour mettre en œuvre la collecte de données :

- 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)
Êtes-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.

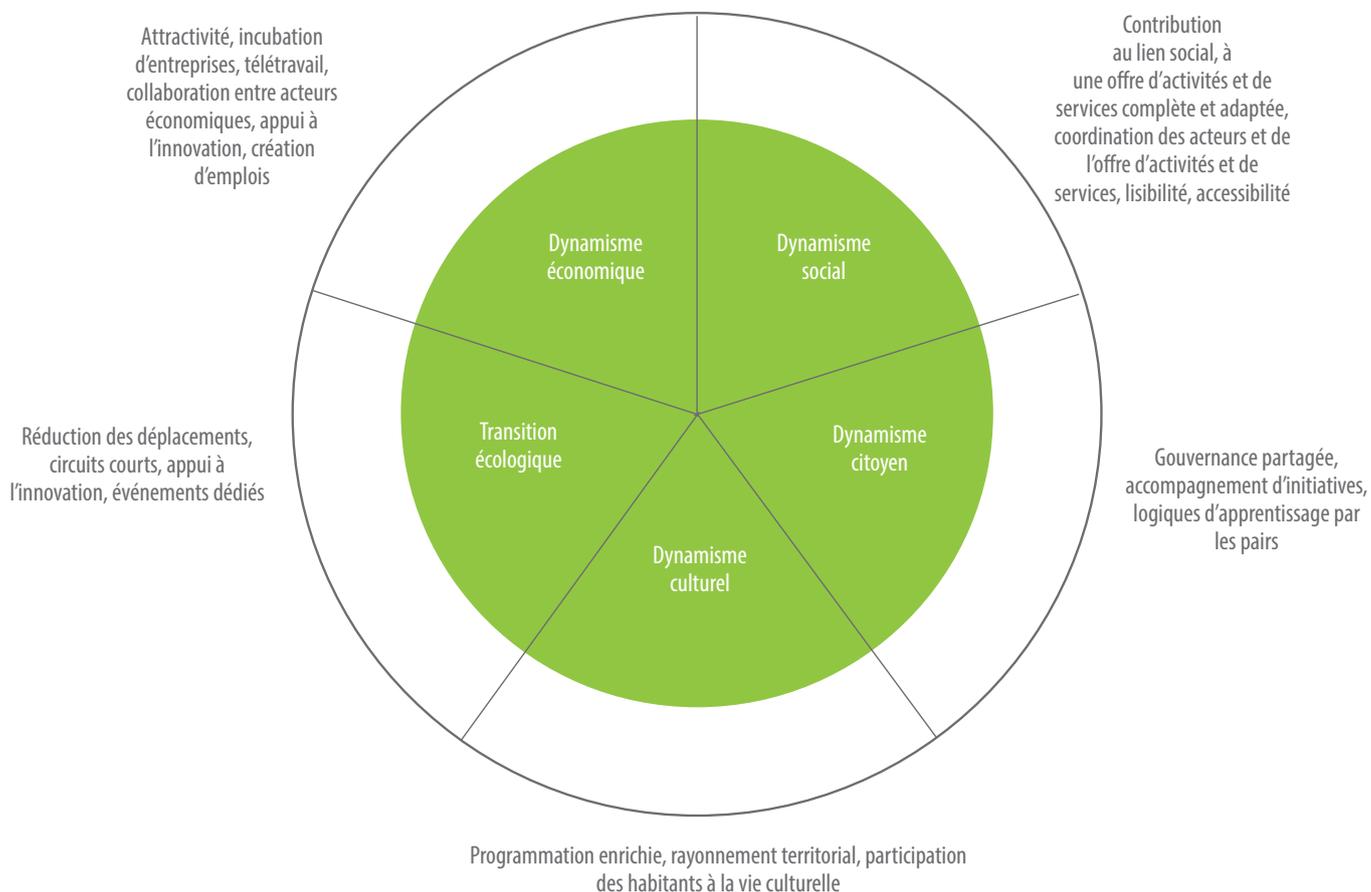
Toutes ces actions sont l'occasion de renforcer vos liens avec vos partenaires et de leur faire découvrir d'autres volets de vos actions.

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.

FICHES IMPACTS

Les impacts des tiers-lieux





IMPACT 0 : IMPACTS ET INDICATEURS PARTAGÉS

Familles d'impacts	Impacts prioritaires	Description	Indicateurs
Dynamisme social	Le tiers-lieu est un vecteur de participation à la vie locale et de lien social sur le territoire	Des publics de tous âges, profils, et notamment des publics auparavant peu impliqués dans les associations locales participent à la vie du TL	<ul style="list-style-type: none"> • Chiffres de fréquentation du TL : visites uniques • Chiffres de fréquentation du TL par type d'activité • Évolution de la fréquentation hebdomadaire/mensuelle : suivi visites uniques + suivi par type d'activité • Caractéristiques des publics accueillis au global : genre, tranches d'âges, localités d'habitation, situation professionnelle
		Les habitants participent à davantage d'activités/animations sur leur territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Part des usagers déclarant que le TL a fait évoluer leur participation à des activités collectives
		Les TL créent une nouvelle offre d'animation locale	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de structures territoriales impliquées dans le TL (collectivités, associations, entreprises) • Caractéristiques de ces structures territoriales : nombre de salariés, statut juridique, secteur d'activité, localité d'implantation • Nature de l'implication des structures territoriales : création d'une activité, participation simple, appui logistique, soutien financier, aide à la communication, participation à la gouvernance... • Nombre d'activités collectives proposés au sein du TL + évolution dans le temps (chiffres annuels) • Fréquence des activités collectives proposées au sein du TL
Dynamisme citoyen	Le tiers-lieu renforce le pouvoir d'agir de tous les habitants	Les publics fréquentant le TL proposent et participent au lancement de nouvelles activités/projets	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités initiées par les usagers • Part des usagers activement impliqués dans le projet de TL (soutien régulier, participation à la gouvernance...) • Part des usagers déclarant que le TL a fait évoluer leur engagement dans la vie locale (engagement associatif, participation à la démocratie locale...)
	Le tiers-lieu contribue au renforcement des connaissances et des compétences de ses usagers	Les usagers du TL participent activement à des ateliers thématiques et échanges de savoir au sein des TL	<ul style="list-style-type: none"> • Part des usagers déclarant mettre des compétences à disposition du TL ou des autres usagers • Part des usagers déclarant avoir gagné en compétences grâce à leur participation à des activités du TL

Familles d'impacts	Impacts prioritaires	Description	Indicateurs
Dynamisme culturel	Le tiers-lieu contribue à élargir l'offre culturelle et à la rendre accessible à tous les publics.	Les TL promeuvent une programmation artistique et culturelle de qualité (dont issue du patrimoine local)	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'événements culturels et artistiques/an initiés par le TL • Nombre d'institutions culturelles (musées, conservatoires, théâtres...) associées à des actions ou événements du TL • Nombre d'actions ou d'événements culturels territoriaux auxquels participe le TL sur son territoire : participation simple, appui logistique, soutien financier, aide à la communication...
		Les TL contribuent à rendre la programmation artistique et culturelle accessible à une grande diversité de publics.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre + caractéristiques des publics accueillis au cours des actions et événements culturels (genre, tranches d'âge, localités d'habitation) • Part des usagers déclarant que le TL a fait évoluer leurs pratiques culturelles
Transition écologique	Le TL favorise la réduction des déplacements sur le territoire	Le TL, en (co-) créant de nouveaux services utiles de proximité, permet aux habitants de réduire leurs déplacements	<ul style="list-style-type: none"> • Part des usagers déclarant avoir réduit leurs déplacements grâce aux services proposés par le TL (activités collectives, services et vente de produits de proximité y compris MFS, etc.) • Part des télétravailleurs déclarant que le TL leur a permis de réduire leurs déplacements professionnels (dont distance économisée ?)
	Le TL incube des solutions en faveur du développement durable	Le TL impulse des alternatives durables en matière de consommation et de sensibilisation à la transition écologique	<ul style="list-style-type: none"> • Part des usagers (individuels + organisations) qui déclarent que le TL contribue à les sensibiliser à la transition énergétique • Part des usagers (individuels + organisations) qui déclarent que le TL contribue à modifier leurs habitudes de consommation
Dynamisme économique	Le TL est un catalyseur de projets et de coopérations entre les acteurs du territoire	Les associations et les entreprises du territoire proposent de nouveaux services/nouvelles activités en lien avec le TL	<ul style="list-style-type: none"> • Part de structures impliquées dans le TL déclarant que le TL leur a permis d'initier de nouvelles collaborations
	Le TL soutient l'activité économique locale	Le TL favorise le développement d'activités et la création d'emplois directs et indirects sur le territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'emplois directs créés au sein du TL et caractéristiques : équivalent ETP, type de contrat • Part de structures impliquées dans le TL qui déclarent que le TL a contribué à leur activité économique • Nombre de professionnels hébergés au sein du TL (si espace de coworking) et profils : travailleur indépendant, créateur d'entreprise, salarié...

IMPACT 1 : LES TIERS-LIEUX CONTRIBUENT AU DYNAMISME SOCIAL DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu est un vecteur de participation à la vie locale et de lien social sur le territoire. Il contribue également à un accès aux droits et à un enrichissement de l'offre d'activités et de services proposée aux habitants.

Ce dynamisme social revêt deux dimensions principales :

- Les habitants du territoire franchissent librement la porte du tiers-lieu, ce qui leur donne accès à des activités et des services utiles, à du lien social dans un cadre de mixité, et, si besoin, à un accompagnement social adapté.
- Les acteurs du territoire peuvent bénéficier des infrastructures et de la facilitation proposées par le tiers-lieu pour simplifier l'accès à leurs activités et services, pour enrichir leur offre, pour se mettre en lien et pour innover.
- Le tiers-lieu favorise également une meilleure interconnaissance entre ces acteurs.

Ces dimensions sont soulignées dans le rapport « Nos Territoires en Action » de France Tiers-Lieux¹ :

« Le tiers-lieu accueille une diversité de publics, offre un cadre favorable au croisement des idées, encourage la libre expérimentation et facilite ainsi la mise en mouvement d'une communauté autour de problématiques collectivement identifiées. Ce sont ces formes de R&D sociale qui font émerger des réponses concrètes, connectées aux réalités de terrain : produit, service, changement organisationnel, évolution législative, politique publique... (...) »

Le rôle du facilitateur de tiers-lieu est d'accueillir les bénéficiaires, de recueillir leurs besoins et, le cas échéant, de les orienter vers des services publics ou des structures associatives spécialisées. Il peut même accueillir en son sein des permanences de ces acteurs (...) pour des rencontres dédiées afin d'éviter les ruptures de parcours. (...) »

Les tiers-lieux sont donc propices aux rencontres, favorables au lien social et à la confiance en soi dans un parcours d'accompagnement global. »

1. France Tiers-Lieux, Nos Territoires en Action, Rapport 2021

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Votre tiers-lieu porte un espace de vie sociale (EVS). Les spécificités des impacts des tiers-lieux EVS en lien avec le dynamisme social sont précisés dans la [fiche impact I1 EVS](#).
- Votre tiers-lieu est largement ouvert à des publics variés et leur propose des activités et des services qui favorisent la rencontre, le lien social, le bien-vivre ensemble.
- Votre tiers-lieu développe ou accueille en son sein des activités et des services utiles à la population.
- Votre tiers-lieu favorise la visibilité, la lisibilité et l'accès à des activités et des services développés par des acteurs institutionnels, associatifs ou des entreprises de votre territoire.
- Votre tiers-lieu accompagne le développement d'activités ou de services nouveaux ou innovants pour le territoire.

Quelques exemples

Tiers-Lieu/Service ou Activité	Besoin identifié	Actions mises en place	Partenaires de l'action	Impacts recherchés	Évaluation
Briouze (61) Mobilité Solidaire	Certains publics sont en difficulté de mobilité sur de petites distances, car ils n'ont pas de véhicule, ou parce que leur situation de santé ne leur permet plus de conduire.	Mise en place d'un service de mobilité solidaire, qui permet aux publics les plus fragiles de se rendre dans les lieux de la vie quotidienne ou de réaliser des démarches administratives.	Municipalité, EHPAD, Caf	Un accès à la mobilité, et indirectement un accès à des services et activités essentielles.	Nombre de personnes utilisant le service de mobilité solidaire chaque année.
Damville (27) Accompagnement à la scolarité et soutien à la parentalité	Certains enfants scolarisés sur le territoire n'ont pas accès à un accompagnement scolaire adapté (parents qui travaillent, troubles de l'apprentissage, etc.)	Mise en place d'un CLAS (Contrat d'Accompagnement à la Scolarité) ; Dispositif d'accompagnement proposé aux élèves de deux communes par des bénévoles.	Caf, Municipalité, 2 écoles du territoire	Rétablir l'égalité des chances face à la réussite scolaire, dédramatiser les devoirs, accompagner les parents	Nombre de bénévoles mobilisés Nombre d'enfants accompagnés Satisfaction des parents
Gavray (50)/Forum de l'emploi et de la jeunesse (Reporté cause Covid)	Les informations et les ressources disponibles pour accompagner les jeunes dans leur insertion sont concentrées à Coutances, commune peu accessible aux jeunes faute de transports en commun.	Organisation d'une journée thématique sur l'emploi des jeunes portée en partenariat entre Familles Rurales et la Mission Locale, réunissant les acteurs de l'emploi, du recrutement et de la formation.	Mission Locale, EPN, Intercommunalité	Permettre aux jeunes de construire des projets d'insertion de manière sereine grâce à un accès à l'information.	Nombre de participants à la journée Nombre de partenaires associés Satisfaction des participants

Comment évaluer cet impact ?

En démontrant que :

- Vous avez identifié des besoins des habitants.
- Votre tiers-lieu est identifié et fréquenté par une grande diversité d'habitants du territoire.
- Les activités et les services proposés dans le cadre du tiers-lieu répondent aux envies et aux besoins des habitants.
- Des acteurs clés du territoire participent à l'offre du tiers-lieu, contribuent à l'enrichir et sont amenés à collaborer aux services du tiers-lieu.

EXEMPLES D'INDICATEURS* PERTINENTS

Indicateurs quantitatifs :

- Fréquentation du tiers-lieu
- Profils socio-démographiques des usagers du tiers-lieu
- Nombre de services et d'activités proposés au sein du tiers-lieu
- Diversité des publics fréquentant les mêmes activités et/ou services
- Nombre de partenaires en lien avec les activités et les services proposés
- Réduction de la distance moyenne d'accès à certaines activités/services proposés au sein du tiers-lieu

Indicateurs qualitatifs :

- Capacité du tiers-lieu à identifier des besoins des habitants sur le territoire
- Adéquation entre les réponses proposées et les besoins identifiés
- Satisfaction des habitants par rapport aux activités et aux services proposés
- Part des adhérents qui déclarent avoir rencontré de nouvelles personnes grâce au tiers-lieu
- Exemples de personnes qui sont sorties de leur isolement grâce au tiers-lieu
- Exemples de nouvelles activités/services proposés par les partenaires au sein du tiers-lieu

OUTILS D'ÉVALUATION

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
1	Le registre de programmation et d'activités	– Mesurer les usages des adhérents en termes de services et d'activités
2	La Base Adhérents et partenaires	– Décrire les caractéristiques socio-démographiques des usagers du tiers-lieu
3	Les questionnaires	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les besoins des habitants – Valider la pertinence des activités et des services proposés – Mesurer le renforcement du lien social permis par le tiers-lieu – Mesurer l'amélioration de l'accès à certaines activités et certains services grâce au tiers-lieu
4	Les temps de réunion et d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les acteurs du territoire et les réponses qu'ils apportent aux besoins des habitants – Identifier le rôle du tiers-lieu dans l'amélioration de la visibilité des activités proposées et de leur fréquentation – Caractériser les apports du tiers-lieu en termes d'innovation
5	L'animation d'ateliers participatifs	<ul style="list-style-type: none"> – Faire réagir les usagers sur l'utilité sociale du tiers-lieu – Documenter avec les partenaires les apports du tiers-lieu pour eux-mêmes et pour le territoire

POUR ALLER PLUS LOIN

- Etude Familles Rurales : Quels impacts des associations en milieu rural ?
- France Tiers-Lieux : Nos Territoires en Action, Rapport 2021

IMPACT 1/EVS : LES TIERS-LIEUX EVS JOUENT UN RÔLE PARTICULIER DANS LE DYNAMISME SOCIAL DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu est un vecteur de participation à la vie locale et de lien social sur le territoire (Cf. [fiche I1](#)). Cet impact est d'autant plus avéré pour les tiers-lieux qui portent un projet d'EVS. En effet, le dynamisme social est au cœur de la mission même des EVS.

1. L'EVS propose un accès à des services et des activités qui répondent aux besoins des habitants

« Proposer des services utiles à la population » est l'une des missions essentielles des espaces de vie sociale.

La Caf indique notamment que « *L'espace de vie sociale est une structure associative de proximité qui vise à (...) répondre aux besoins repérés sur un territoire.* »

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire* a fait émerger des besoins non pourvus et des attentes d'activités et de services de la part des habitants et des acteurs locaux.
- Votre EVS propose des activités et/ou services utiles aux habitants, en lien avec le diagnostic de territoire.
- Votre projet facilite l'accès à des services et des activités proposés par d'autres structures locales (en les rendant plus visibles, plus lisibles, plus accessibles).
- L'EVS soutient des projets/actions/activités impulsés par les habitants eux-mêmes (dimension participative).

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que vos activités et vos services sont en lien avec les besoins des habitants, et que vous mettez les habitants en lien avec des activités et services proposés par d'autres acteurs du territoire.

2. L'EVS contribue au renforcement du lien social et propose des opportunités de vivre ensemble

« L'espace de vie sociale développe des actions collectives permettant le renforcement des liens sociaux* et familiaux, et les solidarités de voisinage. »

Parmi ses principales finalités, la Caf souligne le rôle des espaces de vie sociale pour favoriser :

- « *L'inclusion sociale* et la socialisation des personnes, pour lutter contre l'isolement ;*
- *Le développement des liens sociaux et la cohésion sociale* sur le territoire, pour favoriser le mieux vivre ensemble.* »

Cet impact est au cœur de la mission des EVS. Il est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire* a fait émerger l'existence de publics isolés, des difficultés de rencontre entre certains publics, une méconnaissance entre certaines populations.
- Votre EVS propose des activités dont la finalité principale est la lutte contre l'isolement et le renforcement du lien social.
- Votre projet facilite l'accès à des activités qui favorisent le lien social.

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que vos actions touchent une diversité de publics en termes d'âges, de lieux de vie, de situations familiales, de situations sociales... et que vos actions favorisent la rencontre entre ces différents types de publics.

Il est également pertinent de montrer que vous permettez à certains publics particulièrement fragiles de sortir de leur isolement.

3. Votre EVS accompagne des partenariats concrets au service de besoins locaux

En réponse aux besoins du territoire, les EVS peuvent développer ou faciliter des partenariats pour proposer des activités et des services utiles à la population.

L'espace de vie sociale se positionne ainsi comme un catalyseur de partenariats sur son territoire.

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire a fait émerger des besoins non pourvus et des attentes d'activités et de services de la part des habitants et des acteurs locaux.
- Vous avez conçu des services et des activités en partenariat avec des acteurs du territoire.
- Votre EVS accompagne la mise en lien et la collaboration entre différents acteurs du territoire.

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que vous collaborez avec des acteurs locaux dans l'identification et la réponse aux besoins des habitants. Il est également intéressant de vérifier que les acteurs locaux identifient votre EVS comme un partenaire possible quand ils cherchent à développer de nouvelles activités ou de nouveaux services. Enfin, il est possible de montrer comment vous facilitez les liens entre acteurs locaux autour des besoins des habitants.

4. Votre EVS favorise une meilleure interconnaissance, des liens renforcés entre acteurs associatifs et institutionnels

Par l'organisation de moments de convivialité, d'échanges et de travail, l'espace de vie sociale favorise la rencontre et l'interconnaissance entre les acteurs du territoire.

L'espace de vie sociale joue ainsi un véritable rôle de facilitateur de liens.

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire a fait émerger une méconnaissance entre acteurs institutionnels et acteurs associatifs de votre territoire.
- Vous proposez des événements et/ou des temps d'échanges qui favorisent la rencontre entre différents acteurs.

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez vous attacher à démontrer que vous êtes identifiés par les acteurs du territoire comme une structure ressource et de mise en lien avec les autres acteurs locaux. Il est possible de valoriser les actions et les événements organisés pour favoriser la rencontre et les échanges entre acteurs du territoire, et la communication qui est faite sur leurs actions et actualités.

POUR ALLER PLUS LOIN DANS L'ÉVALUATION

Outre les outils proposés dans la [fiche I1](#), vous pouvez utiliser votre diagnostic de territoire et vos fiches actions pour mesurer ces impacts.

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
6	La recherche documentaire	<ul style="list-style-type: none"> – Identifier les besoins des habitants – Identifier les acteurs du territoire et les réponses déjà apportées
7	Les fiches action	<ul style="list-style-type: none"> – Relier les besoins identifiés et les actions proposées – Identifier les actions qui ont pour objectif la lutte contre l'isolement et le renforcement du lien social – Isoler les actions menées en collaboration avec des acteurs du territoire <ul style="list-style-type: none"> – Construire des indicateurs d'évaluation

POUR ALLER PLUS LOIN

- Espaces de vie sociale : Évaluez vos impacts/Kit Méthodologique, EEXISTE pour la fédération nationale Familles Rurales, avec le soutien de la Cnaf



IMPACT 2 : LES TIERS-LIEUX CONTRIBUENT AU DYNAMISME CITOYEN DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu contribue à l'engagement des habitants dans la vie locale, associative et citoyenne.

En ce sens, il se positionne comme **exemple d'espace citoyen** : sa manière de construire des projets et d'impliquer les habitants en fait un espace unique pour encourager l'engagement et la participation de chacun. Ceci se traduit le plus souvent dans sa gouvernance qui se veut participative voire horizontale, en donnant une voix et une place aux différentes composantes du territoire.

De plus, le tiers-lieu se positionne souvent comme lieu d'orientation qui informe les habitants et leur permet d'identifier les initiatives et les associations auprès desquelles ils pourraient s'engager. Il peut également être un **espace d'accompagnement d'initiatives portées par les habitants et les acteurs du territoire** : il accueille et accompagne les projets de chacun et, par le collectif, favorise le passage à l'action.

« Le tiers-lieu est une porte d'entrée sociale qu'il est facile de franchir, sans barrière à l'entrée, sans frein financier. Il offre un cadre démocratique grâce auquel chaque personne peut s'exprimer, et cherche à dépasser les intérêts personnels pour une finalité collective. (...) Les « bénéficiaires » sont encouragés à devenir acteurs de leur situation. Il est rare de faire « à la place de », les tiers-lieux accompagnent et créent les conditions pour que chacun soit en capacité de faire par soi-même¹. »

Cette prise d'initiative est favorisée par le fait que le tiers-lieu offre un espace d'apprentissage qui accompagne le parcours des habitants et rend possible le passage à l'action. Cet espace d'apprentissage se caractérise le plus souvent par un apprentissage par les pairs et par un apprentissage « par le faire ».

« En 2017, François Taddei publie le rapport "Vers une société apprenante", proposant que chaque individu puisse, grâce aux tiers-lieux, co-construire et partager ses savoirs, documenter ses projets et avoir accès aux outils pour les réaliser. Outre les savoirs et savoir-faire, c'est aussi le savoir transmettre qui caractérise l'écosystème. (...). Dans les tiers-lieux, la libre pratique, la prise d'autonomie et la désacralisation des savoirs - la transmission des savoirs n'est plus la chasse gardée des populations diplômées - participent du développement et de l'épanouissement personnel et professionnel². »

1. France Tiers-Lieux, Nos Territoires en Action, Rapport 2021

2. Ibidem

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Votre tiers-lieu s'appuie sur des modalités de gouvernance partagée et offre un espace ouvert à la prise d'initiative et au portage de projet par le plus grand nombre.
- Votre tiers-lieu propose spécifiquement un accompagnement des habitants et des organisations locales qui souhaitent porter un projet au service de leur territoire.
- Votre tiers-lieu offre un espace d'apprentissage par les pairs et de renforcement des compétences qui encourage la prise d'initiative et le passage à l'action.

Quelques exemples

Tiers-Lieu/Service ou Activité	Besoin identifié	Actions mises en place	Partenaires de l'action	Impacts recherchés	Évaluation
Ambierle (42), Actions jeunes	En accompagnant les jeunes dès leur plus jeune âge dans la connaissance de leur territoire et dans l'action, ils auront envie de devenir acteurs de leur territoire et de s'y impliquer	<p>Organisation d'actions à destination des plus jeunes autour de la sensibilisation à l'environnement sur le territoire.</p> <p>Mise en place d'une représentation des jeunes au sein du conseil d'administration</p> <p>Accompagnement des autres associations du territoire pour favoriser la place des jeunes</p>	Municipalité, Caf, Communauté d'Agglomération, Département	<p>Implication des jeunes dans des actions concrètes sur le territoire (tri, organisation de manifestation...)</p> <p>Prise en compte des jeunes dans la gouvernance du tiers-lieu et des associations locales</p>	<p>Assiduité des jeunes aux activités qui leur sont proposées</p> <p>Présence de jeunes aux réunions du Conseil d'administration</p> <p>Satisfaction des parents</p>
Les Premiers Sapins (25), Permanences d'accompagnement	Un besoin d'accompagnement des habitants dans la réalisation de leurs projets	Des permanences d'accueil et d'accompagnement des projets des habitants de tous âges	Municipalité, Caf	Accompagnement de jeunes pour la création d'un skate park, accompagnement d'un groupe d'habitants pour la création d'un poulailler partagé, accompagnement d'entreprises locales pour la mise en place d'une formation SST...	<p>Nombre de personnes accompagnées dans la réalisation d'un projet</p> <p>Nombre et nature des projets accompagnés</p>

Comment évaluer cet impact ?

En démontrant que :

- Vos modalités de fonctionnement et de gouvernance sont ouvertes et permettent à une diversité d'habitants et d'acteurs locaux d'être force de proposition et de participer au portage de projets au sein de votre tiers-lieu ;
- Certains de vos activités et vos services sont tournés vers l'accueil et l'accompagnement d'initiatives d'habitants et d'acteurs locaux ;
- Cet accompagnement répond aux besoins des personnes accueillies et leur permet effectivement de passer à l'action et de s'engager sur leur territoire ;
- Les usagers de votre tiers-lieu renforcent leur connaissance des opportunités d'engagement dans leur territoire et développent des compétences utiles à cet engagement.

EXEMPLES D'INDICATEURS* PERTINENTS

Indicateurs quantitatifs* :

- Nombre et nature des activités et des services tournés vers l'accueil et l'accompagnement des initiatives d'habitants
- Nombre et nature des activités et des services tournés vers l'apprentissage par les pairs et le développement de compétences utiles à l'engagement citoyen
- Profils des publics qui bénéficient de ces activités et des services, notamment selon certaines caractéristiques
 - Tranche d'âge
 - Genre
 - Situation familiale
 - Situation sociale
 - Lieu de vie
- Nombre d'associations partenaires autour des questions de participation des habitants

Indicateurs qualitatifs* :

- Modalités de gouvernance du tiers-lieu
- Capacité du tiers-lieu à renouveler l'engagement de bénévoles et à renouveler sa gouvernance
- Part des usagers qui considèrent le tiers-lieu comme un lieu d'accompagnement de projets
- Satisfaction des publics accompagnés dans la réalisation de leurs projets
- Part des habitants qui ont le sentiment d'avoir acquis des savoirs et/ou développé des compétences grâce au tiers-lieu

FICHES IMPACTS (IMPACT 2)

- Retours des habitants sur leurs souhaits/leurs pratiques d'engagement dans la vie locale
- Retours des associations partenaires sur les actions encourageant la participation des habitants
- Retours des associations partenaires quant au recrutement de nouveaux adhérents/bénévoles
- Retours des associations partenaires quant aux compétences des nouveaux adhérents/bénévoles
- Exemples de personnes/d'initiatives accompagnées

OUTILS D'ÉVALUATION

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
1	Le registre de programmation et d'activités	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer le nombre et la diversité des actions visant à l'engagement citoyen des habitants – Mesurer la diversité des personnes et des acteurs qui ont porté des activités, services et événements au sein du tiers-lieu
2	La Base Adhérents et partenaires	<ul style="list-style-type: none"> – Décrire les caractéristiques socio-démographiques des usagers participant à la gouvernance et aux différents projets du tiers-lieu – Décrire les caractéristiques de l'écosystème partenarial du tiers-lieu
3	Les questionnaires	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer l'engagement des habitants et/ou des usagers du tiers-lieu dans la vie locale – Mesurer la perception des habitants quant au rôle du tiers-lieu dans la prise d'initiative et l'engagement des habitants – Evaluer les compétences développées par les usagers du tiers-lieu (ou par les membres de la gouvernance)
4	Les temps de réunion et d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre la perception des acteurs associatifs locaux et des élus quant au rôle du tiers-lieu dans la participation des habitants et des acteurs locaux à la vie locale
5	L'animation d'ateliers participatifs	<ul style="list-style-type: none"> – Faire réagir les partenaires sur le rôle du tiers-lieu dans la participation des habitants et des acteurs locaux à la vie locale

POUR ALLER PLUS LOIN

- Etude Familles Rurales : Quels impacts des associations en milieu rural ?
- France Tiers-Lieux : Nos Territoires en Action, Rapport 2021

IMPACT 2/EVS : LES TIERS-LIEUX EVS JOUENT UN RÔLE PARTICULIER DANS LE DYNAMISME CITOYEN DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu est un vecteur de participation à la vie locale et de prise d'initiative des habitants, au sein du tiers-lieu et au-delà (Cf. [fiche I2](#)). Cet impact est d'autant plus avéré pour les tiers-lieux qui portent un projet d'EVS. En effet, le dynamisme citoyen est au cœur de la mission même des EVS.

1. L'Espace de vie sociale est un espace qui accueille, qui écoute et qui accompagne les habitants

L'accueil ouvert à tous les habitants est l'un des principes de fonctionnement des espaces de vie sociale. Ceci se reflète dans les spécificités des EVS soulignées par la Caf :

« Un lieu de proximité à vocation globale, familiale et intergénérationnelle, l'espace de vie sociale accueille toute la population en veillant à la mixité sociale*. »

L'accueil, l'écoute et l'accompagnement font partie des principes de fonctionnement des espaces de vie sociale. Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire a fait émerger le besoin d'accueil, d'écoute et d'accompagnement pour les habitants et leurs projets.
- Votre EVS propose des permanences d'accueil et d'écoute ouvertes à tous.
- Votre EVS accompagne les habitants dans le renforcement de certaines compétences.
- Votre projet se positionne comme un lieu d'accompagnement des habitants et d'orientation vers des structures et des ressources existantes en réponse à leurs besoins.

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que certaines de vos activités et vos services sont tournés vers l'accueil, l'écoute et l'accompagnement, et que cet accueil est ouvert à tous types de publics. Il est aussi important de démontrer que cet accompagnement répond aux besoins des publics accueillis, et que les publics accompagnés gagnent en autonomie et développent des compétences.

2. L'EVS offre aux habitants la possibilité de s'engager concrètement sur leur territoire

« Les espaces de vie sociale s'appuient sur la participation pour lutter contre les exclusions, favoriser le développement des compétences et la prise de responsabilités dans la vie sociale du territoire.*

Principe fondateur et plus-value de l'animation de la vie sociale, la participation concerne à la fois les bénévoles impliqués dans la vie de la structure, mais aussi les usagers de la structure et les habitants du territoire. »*

Les EVS offrent aux habitants des opportunités d'engagement par le biais du bénévolat, du développement de compétences ou encore de l'accompagnement de projet. Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire a fait émerger un enjeu de favoriser la participation des habitants à la vie de leur territoire.
- Votre EVS encourage l'engagement bénévole au quotidien et au sein des instances de votre association.
- Votre EVS propose un accompagnement aux projets des habitants et des autres structures du territoire.
- Votre EVS est une interface qui peut orienter vers d'autres structures au sein desquelles les habitants peuvent s'engager ou auprès desquelles ils peuvent trouver un accompagnement complémentaire dans la réalisation de leurs projets.

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que votre EVS associe des habitants à la conception et à la réalisation de ses projets, et que votre gouvernance reflète la diversité des habitants de votre territoire. Vous pouvez souligner vos activités d'accompagnement de certains publics ciblés en lien avec votre diagnostic de territoire, et que vous les encouragez dans la réalisation de leurs projets. Enfin, vous pouvez décrire vos actions conjointes avec d'autres associations pour encourager la participation des habitants.

3. Votre EVS contribue à faire évoluer le regard des habitants sur leur territoire

En impliquant les habitants et en offrant un espace pour leurs initiatives, en valorisant les projets et les dynamiques du territoire et en contribuant à l'émergence de nouveaux projets, les EVS contribuent à faire évoluer le regard des habitants sur leur territoire. Connaissance des ressources disponibles, fierté d'appartenance, envie de s'engager sont des effets positifs pour les habitants et pour le territoire.

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire a fait émerger un enjeu de mieux valoriser les ressources et les dynamiques existantes sur le territoire.
- Votre EVS communique régulièrement sur ses activités et sur les projets d'autres acteurs du territoire.

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que votre EVS informe les habitants sur les activités proposées par l'EVS et sur les initiatives existantes sur le territoire, en soulignant leur dynamisme et les opportunités d'engagement.

4. Votre EVS accompagne l'ancrage des acteurs institutionnels locaux dans la réalité et les besoins de votre territoire

En tant que partenaires des collectivités, les espaces de vie sociale sont particulièrement bien positionnés pour faire remonter des éléments de compréhension sur les habitants et sur le territoire.

La Cnaf souligne deux objectifs prioritaires des espaces de vie sociale :

- « Avoir une meilleure connaissance du territoire et de ses habitants, des besoins, voire des problématiques sociales ;
- Permettre la prise en compte des besoins prioritaires exprimés par le terrain et une adaptation des orientations politiques des financeurs. »

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Le diagnostic de territoire a fait émerger des attentes des collectivités en termes de compréhension du territoire et des besoins des habitants.
- Votre EVS est associé à des réflexions diagnostiques ou stratégiques des collectivités.

FICHES IMPACTS (IMPACT 2/EVS)

Pour évaluer cet impact particulier, vous pouvez démontrer que votre diagnostic de territoire a été élaboré en prenant en compte les perspectives et les réalités d'une diversité de parties prenantes locales, et qu'il a été largement partagé avec les acteurs locaux.

Vous pouvez également souligner les occasions au cours desquelles votre EVS est associé à des réflexions stratégiques et à une planification d'actions sur votre territoire (Convention Territoriale Globale*, invitation aux réunions du Conseil municipal)

POUR ALLER PLUS LOIN DANS L'ÉVALUATION

Outre les outils proposés dans la [fiche 12](#), vous pouvez utiliser votre diagnostic de territoire et vos fiches actions pour mesurer ces impacts.

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
6	La recherche documentaire	– Identifier les différentes initiatives présentes sur le territoire pour caractériser les dynamiques locales
7	Les fiches action	– Identifier les actions qui ont pour objectif l'accueil et l'accompagnement – Identifier les actions qui ont pour objectif la communication auprès des habitants – Identifier les actions qui ont pour objectif la participation des habitants à la vie locale – Construire des indicateurs d'évaluation

POUR ALLER PLUS LOIN

- Etude Familles Rurales : Quels impacts des associations en milieu rural ?
- Espaces de vie sociale : Évaluez vos impacts/Kit Méthodologique, EEXISTE pour la fédération nationale Familles Rurales, avec le soutien de la Cnaf

IMPACT 3 : LES TIERS-LIEUX CONTRIBUENT AU DYNAMISME CULTUREL DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu contribue à élargir l'offre culturelle et à la rendre accessible à tous les publics.

- Par sa programmation et par sa capacité à faire venir sur des territoires parfois isolés des événements culturels nouveaux, il enrichit l'offre du territoire, notamment dans des zones rurales souvent moins bien dotées.
- Le tiers-lieu est également un lieu de pratique, pour des artistes en résidence ou pour des habitants qui viennent apprendre, créer, découvrir de nouvelles formes artistiques.
- Par la diversité des publics qu'il accueille, le tiers-lieu expose à la culture des personnes qui en sont habituellement éloignées du fait de leur âge, de leur milieu social et culturel, de leur isolement géographique ou social.

Cette dimension est soulignée dans le rapport « Nos Territoires en Action » de France Tiers-Lieux¹.

« La nature même des tiers-lieux s'inscrit dans un rapport de médiation culturelle : ils ouvrent la possibilité de pratiques culturelles à des gens qui n'y auraient jamais eu accès autrement. Les publics éloignés auront souvent plus de facilité à venir dans un lieu hybride où ils se sentent libres de pratiquer, ou simplement prendre un café et échanger. »

Beaucoup de tiers-lieux ont un volet important d'éducation, d'accompagnement et d'accès au numérique, ce qui contribue également à une ouverture culturelle différente vers de nouveaux médias et/ou par l'intermédiaire des nouveaux médias.

Là encore, « Nos Territoires en Action » pointe le rôle des tiers-lieux.

« Les tiers-lieux ont un rôle clé à jouer, pour développer des usages pertinents du numérique du quotidien, pas celui des start-ups mais celui des territoires, des habitants, des TPE, des associations, des écoles et des petites communes. Un numérique qui connecte, qui relie, qui facilite, qui renforce les collaborations locales, qui répond aux besoins des habitants de réinvestir une vie et une économie locale. »

1. France Tiers-Lieux, Nos Territoires en Action, Rapport 2021

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Votre tiers-lieu est largement ouvert à des publics variés et leur propose des activités de découverte et de pratiques culturelles et artistiques.
- Votre tiers-lieu offre une programmation artistique et culturelle riche et rare sur votre territoire, largement ouverte à tous.
- Votre tiers-lieu accompagne le développement d'activités de médiation numérique, de sensibilisation et d'éducation aux pratiques numériques.

Quelques exemples

Tiers-Lieu/Service ou Activité	Besoin identifié	Actions mises en place	Partenaires de l'action	Impacts recherchés	Évaluation
Le K-Rabo - Rabodanges (61)/Café culturel	La tendance de migration rurale tend à s'inverser mais le village de Rabodanges est vieillissant et peu animé. Une programmation culturelle et artistique permettrait de le revitaliser et d'attirer de nouveaux habitants.	Création d'un café culturel proposant notamment une animation culturelle et artistique et la vente de produits dérivés.	Municipalité, Fabrique de territoire, artistes locaux	Un accès à l'art et à la culture et, ce faisant, des rencontres intergénérationnelles et mixtes	Programmation culturelle et artistique Fréquentation Profil socio-démographique des personnes participant aux activités culturelles et artistiques
Gavray (50)/ Activités culturelles	Les activités artistiques et culturelles proposées sur le territoire ne répondent pas toujours aux envies et aux attentes des habitants. Certaines ne peuvent avoir lieu faute d'un local adapté.	Enquête auprès des habitants pour identifier les attentes et les besoins ; renouvellement de l'offre d'activités artistiques et culturelles dans le local du pôle de proximité.	Caf, Municipalité	Rendre accessible l'art et la culture à tous, notamment à de nouvelles formes d'art et de culture.	Nombre d'ateliers artistiques et culturels proposés de manière récurrente Nombre de participants Profil socio-démographique des participants
St Lon-les-Mines (40)/Médiation numérique	Une population vieillissante sur le territoire ne maîtrise pas les outils informatiques et reste exclue de certaines pratiques. Ces difficultés freinent aussi la réalisation de démarches en ligne.	Des permanences numériques et des ateliers thématiques proposés aux habitants	Municipalité	Permettre aux habitants exclus du numérique de développer leurs connaissances et leurs usages	Nombre de participants aux permanences numériques Satisfaction des participants

Comment évaluer cet impact ?

En démontrant que :

- Il y a un déficit d'accès à la culture et à la pratique artistique et culturelle sur votre territoire.
- Votre tiers-lieu développe une programmation artistique et culturelle pertinente par rapport aux envies et aux attentes des habitants.
- Les activités culturelles et artistiques proposées dans le cadre du tiers-lieu répondent aux envies et aux besoins des habitants et rendent accessibles de nouvelles pratiques.
- Vous proposez un accompagnement de la population à l'accès, à la pratique et aux usages du numérique dans la vie quotidienne, dans l'accès aux droits et dans le lien social.

EXEMPLES D'INDICATEURS* PERTINENTS

Indicateurs quantitatifs :

- Programmation artistique et culturelle du tiers lieu (événement, activités proposées)
- Nombre de partenaires associés à la programmation artistique et culturelle
- Fréquentation des événements et des activités artistiques et culturelles du tiers-lieu
- Profils socio-démographiques des participants à la programmation artistique et culturelle
- Nombre de services et d'activités proposés au sein du tiers-lieu en lien avec le numérique
- Profils socio-démographiques des publics fréquentant les activités et/ou services en lien avec le numérique
- Réduction de la distance moyenne d'accès à certaines activités artistiques, culturelles, numériques

Indicateurs qualitatifs :

- Satisfaction des usagers du tiers-lieu par rapport à la programmation socio-culturelle
- Part des usagers qui déclarent avoir découvert de nouvelles formes artistiques ou culturelles grâce au tiers-lieu
- Part des usagers qui déclarent avoir changé leurs pratiques culturelles et artistiques grâce au tiers-lieu
- Satisfaction des usagers du tiers-lieu quant aux services et activités en lien avec le numérique

FICHES IMPACTS (IMPACT 3)

- Part des usagers qui déclarent avoir développé de nouvelles compétences et/ou pratiques numériques grâce à l'accompagnement du tiers-lieu
- Exemples de personnes qui participent à la programmation artistique et culturelle
- Exemples de personnes qui participent aux activités numériques du tiers-lieu

OUTIL D'ÉVALUATION

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
1	Le registre de programmation et d'activités	<ul style="list-style-type: none">– Mesurer la richesse de la programmation artistique et culturelle du tiers-lieu– Mesurer la participation à la programmation artistique et culturelle
2	La Base Adhérents et partenaires	<ul style="list-style-type: none">– Décrire les caractéristiques socio-démographiques des usagers inscrits aux activités culturelles– Décrire les caractéristiques socio-démographiques des usagers inscrits aux activités numériques– Décrire les caractéristiques des partenaires associés aux activités culturelles du tiers-lieu
3	Les questionnaires	<ul style="list-style-type: none">– Mesurer la satisfaction des usagers par rapport à la programmation artistique et culturelle– Mesurer la satisfaction des usagers par rapport aux activités en lien avec le numérique– Mesurer l'amélioration de l'accès à certaines formes artistiques et culturelles– Mesurer l'évolution des pratiques numériques des usagers
4	Les temps de réunion et d'entretien	<ul style="list-style-type: none">– Comprendre la perception du rôle du tiers-lieu par les acteurs artistiques et culturels du territoire
5	L'animation d'ateliers participatifs	<ul style="list-style-type: none">– Faire réagir les usagers sur les apports culturels du tiers-lieu

POUR ALLER PLUS LOIN

- Etude Familles Rurales : Quels impacts des associations en milieu rural ?
- France Tiers-Lieux : Nos Territoires en Action, Rapport 2021

IMPACT 4 : LES TIERS-LIEUX CONTRIBUENT À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu apporte sa contribution à la transition écologique du territoire. L'écologie peut faire partie de son ADN, notamment quand il fait l'objet d'une réhabilitation d'un ancien lieu emblématique du territoire qui passe du statut de friche à celui de lieu de vie. La rénovation se fait souvent selon des techniques écologiques et respectueuses de l'environnement : choix des matériaux, techniques de construction... L'aménagement du lieu en lui-même peut être symbole de transition, avec du matériel recyclé ou en matériaux de récupération, une présence de la nature au cœur du lieu, etc.

« Les tiers-lieux interrogent nos manières de consommer l'espace et misent sur la réparation, la rénovation, la réhabilitation plutôt que la création ex-nihilo. (...) Les tiers-lieux donnent une nouvelle vie à des espaces à l'abandon¹. »

Certains tiers-lieux portent des projets et activités spécifiquement orientés vers la transition environnementale, en sensibilisant les habitants et les acteurs locaux, et en leur donnant l'occasion de devenir acteur de la transition : circuits courts, réduction des déchets, réflexion sur les modes de consommation, lutte contre l'obsolescence programmée sont autant de thématiques susceptibles d'être abordées et travaillées au sein du tiers-lieu.

« Le tiers-lieu agit en espace de médiation vers la transition, dans lequel chaque citoyen, chaque acteur peut échanger avec ses pairs, se former, s'acculturer aux enjeux de la transition, proposer des pistes d'action et les expérimenter. (...) »

Les tiers-lieux se mobilisent pour la collecte, le réemploi et la réutilisation d'objets destinés à être jetés, à travers des événements de type repair cafés, ateliers de réparation d'objets par soi-même, ou l'intégration d'activités de recyclerie ou de ressourcerie. Les fablabs, makerspaces et hackerspaces proposent des ateliers de réparation d'objets numériques, partagent des ressources pour faire soi-même, distribuent des ordinateurs réparés ou encore recyclent du plastique pour imprimer des objets en 3D.²»

En outre, en milieu rural, le tiers-lieu peut jouer un rôle particulier sur les questions de transition agricole et de souveraineté alimentaire du territoire, simplement par la mise en place de grainothèques, de trocs de plantes ou de circuits courts, voire en contribuant à la « création de coopératives d'achats, à la mise en place d'AMAP (Association pour le maintien d'une agriculture paysanne), de potagers partagés, voire à l'installation collective d'agriculteurs. » On parle dans ces cas-là de tiers-lieux nourriciers.

1. France Tiers-Lieux, Nos Territoires en Action, Rapport 2021

2. Ibidem

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Votre tiers-lieu développe un axe spécifique de réflexion et de projets autour de la transition écologique sur votre territoire : sensibilisation, ateliers zéro déchet, consommation responsable, repair cafés, etc.
- Votre tiers-lieu a mis en place des partenariats avec des acteurs de la transition écologique et développe des actions en partenariat avec eux.
- Votre tiers-lieu incarne la transition écologique du fait du lieu choisi, des matériaux et des équipements proposés, des modalités de gestion des déchets et de l'alimentation, l'utilisation des espaces extérieurs.
- Votre tiers-lieu porte un volet spécifique autour de l'alimentation durable et de la souveraineté alimentaire du territoire.
- Votre tiers-lieu contribue à réduire la distance moyenne parcourue par les habitants pour accéder à leur lieu de travail ou à certaines activités et services.

Quelques exemples

Tiers-Lieu/Service ou Activité	Besoin identifié	Actions mises en place	Partenaires de l'action	Impacts recherchés	Évaluation
La Locomotive, Poix-Terron (08)	Une ancienne halle à marchandises SNCF non utilisée et inexploitée, en plein centre du village.	Aménagement de la halle pour en faire un tiers-lieu ouvert sur son territoire Approche écologique de la rénovation du lieu.	Municipalité, SNCF (Programme 1001 Gares), France Active	Une réhabilitation de la gare Un espace exemplaire d'un point de vue environnemental	Qualité de la rénovation de la gare (matériaux utilisés, revalorisation de l'espace)
La Fabrique du Bocage (61)/ Projet alimentaire territorial	Le territoire du bocage ornaï, pourtant très agricole, n'est pas souverain d'un point de vue alimentaire. Par exemple, les cantines ne s'approvisionnent pas auprès des producteurs locaux.	Réflexion au niveau du territoire avec les producteurs et les élus sur la souveraineté alimentaire du territoire. Expérimentation autour de la structuration d'une filière légumière avec 4 producteurs et 5 cantines locales.	Bio en Normandie, Collectif les Pieds dans le Plat, La Coop des Territoires	Développer une offre locale légumière adaptée aux besoins locaux Démontrer par une expérimentation la possibilité de développer des projets de souveraineté alimentaire locale	Évaluation qualitative de l'expérimentation auprès de tous les acteurs concernés Mesure de l'atteinte des objectifs en termes de production légumière et d'achat par les cantines du territoire
Commercy (55)/Marché de producteurs	Des producteurs locaux qui ne trouvent pas de débouchés localement ; des habitants qui n'ont pas accès à un marché de producteurs dans les environs.	Un marché de producteurs hebdomadaire proposé au sein du tiers-lieu	Producteurs locaux	Permettre la consommation en circuits courts de produits alimentaires locaux. Favoriser la rencontre entre habitants et producteurs agricoles du territoire.	Nombre de producteurs participants Nombre d'habitants consommateurs

Comment évaluer cet impact ?

En démontrant que :

- Votre tiers-lieu promeut de bonnes pratiques d'un point de vue environnemental et se veut un lieu exemplaire sur ces questions.
- Votre tiers-lieu développe une programmation en lien avec la transition écologique, en proposant des activités de sensibilisation, de passage à l'action et d'accompagnement des acteurs de la transition écologique.
- Les activités proposées autour de la transition écologique sont identifiées par les habitants et les encourage à de nouvelles pratiques.
- Votre tiers-lieu a mis en place des partenariats avec des acteurs de la transition écologique et est reconnu comme un lieu ressource sur ce sujet.
- Votre tiers-lieu se positionne comme un acteur de l'alimentation durable sur votre territoire en expérimentant de nouveaux modes de production alimentaire et/ou de consommation.
- Les usagers du tiers-lieu réduisent en moyenne la distance parcourue pour accéder à leur lieu de travail ou à certaines activités et certains services.

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

Indicateurs quantitatifs :

- Programmation en lien avec la transition écologique dans votre tiers-lieu (événements, activités proposées autour de la sensibilisation à l'environnement, la réduction des déchets, la consommation responsable, la lutte contre l'obsolescence programmée)
- Nombre de partenaires impliqués dans la transition écologique
- Fréquentation de la programmation en lien avec la transition écologique
- Profils socio-démographiques des participants à la programmation en lien avec la transition écologique
- Réduction de la distance parcourue en moyenne par les usagers pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour accéder à certaines activités et aux services du quotidien

Indicateurs qualitatifs :

- Pratiques environnementales en place au sein du tiers-lieu (aménagement, matériaux, ménage, produits proposés)
- Part des usagers qui déclarent avoir été sensibilisés à des sujets de transition écologique par le biais du tiers-lieu

FICHES IMPACTS (IMPACT 4)

- Part des usagers qui déclarent avoir changé certaines pratiques pour réduire leur empreinte environnementale à la suite de leur participation à certaines activités du tiers-lieu
- Perception des partenaires quant au rôle du tiers-lieu dans la transition écologique de son territoire
- Exemples de projets de transition écologique portés ou co-portés par le tiers-lieu

OUTIL D'ÉVALUATION

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
1	Le registre de programmation et d'activités	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer la richesse de la programmation en lien avec la transition écologique – Mesurer la participation à la programmation en lien avec la transition écologique
2	La Base Adhérents et partenaires	<ul style="list-style-type: none"> – Décrire les caractéristiques socio-démographiques des usagers inscrits aux activités en lien avec la transition écologique – Identifier les partenaires associés aux actions de transition écologique et décrire leurs actions et leurs caractéristiques
3	Les questionnaires	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer ce que les usagers perçoivent du rôle du tiers-lieu dans la transition écologique – Mesurer les changements de perception et de pratiques des usagers autour des sujets environnementaux portés par le tiers-lieu – Mesurer la réduction des déplacements moyenne des usagers liée au télétravail et au rapprochement de certaines activités et services
4	Les temps de réunion et d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre la perception du rôle du tiers-lieu par les acteurs de la transition écologique du territoire – Comprendre la perception des acteurs institutionnels locaux quant au rôle du tiers-lieu dans la transition écologique de son territoire
5	L'animation d'ateliers participatifs	<ul style="list-style-type: none"> – Faire réagir les usagers sur les apports du tiers-lieu à la transition écologique du territoire – Faire réagir les partenaires sur les apports du tiers-lieu à la transition écologique du territoire

POUR ALLER PLUS LOIN

- Etude Familles Rurales : Quels impacts des associations en milieu rural ?
- France Tiers-Lieux : Nos Territoires en Action, Rapport 2021

IMPACT 5 : LES TIERS-LIEUX CONTRIBUENT AU DYNAMISME ÉCONOMIQUE DE LEUR TERRITOIRE

Le tiers-lieu est un acteur économique de son territoire, souvent employeur, parfois incubateur de projets, ou encore fournisseur de biens et de services marchands : café, épicerie, espace de télétravail, point de distribution alimentaire en circuits courts...

Nés d'échanges entre les parties prenantes du tiers-lieu, portés par le tiers-lieu ou par ses membres, ces projets inventent souvent de nouveaux modes de faire et réinventent les leviers de l'économie locale. Le tiers lieu est donc un levier de dynamisme entrepreneurial sur le territoire.

« [20% des tiers-lieux] accueillent des incubateurs ou accompagnent leurs membres dans la création de leur entreprise. Ils sont à l'origine de dynamiques de coopération favorables à la création d'activités économiques, dans des secteurs innovants et d'avenir, tels que le réemploi, les circuits courts, l'alimentation durable, les nouvelles mobilités, l'innovation sociale¹. »

Le tiers-lieu est aussi souvent un cadre de travail aux télétravailleurs ou aux travailleurs indépendants. France Tiers-Lieu estime à 150 000 le nombre de personnes qui travaillent quotidiennement au sein d'un tiers-lieu.

« Les tiers-lieux sont des alternatives au travail à domicile, fournissant un cadre approprié, assurant de bonnes conditions matérielles, le maintien du lien social et une meilleure conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle. (...) »

Espaces propices à l'innovation et au développement d'activités, les entrepreneurs, porteurs de projets ou travailleurs indépendants y trouvent des services et un environnement dynamique favorables à la créativité et au développement de leurs activités et chiffre d'affaires². »

Enfin, le tiers-lieu se positionne en partenaire des entreprises du territoire en leur proposant des partenariats et en les inspirant dans des démarches d'innovation, utiles aux entreprises et plus largement au territoire.

« Les tiers-lieux constituent de nouvelles portes d'entrée dans les territoires pour les entreprises. De plus en plus d'entreprises participent à la création de tiers-lieux, intègrent ces communautés locales ou en deviennent des partenaires : pour accueillir les télétravailleurs et salariés nomades ; pour conserver des services de proximité ou faire évoluer leurs espaces physiques ; pour leur transformation numérique ; pour développer des démarches d'innovation ouverte ; pour relocaliser une partie de la production³. »

1. France Tiers-Lieux, Nos Territoires en Action, Rapport 2021

2. Ibidem

3. Ibidem

Cet impact est particulièrement avéré si...

- Votre tiers-lieu est porteur d'un projet économique : vente de biens et de services, coworking, incubateur d'entreprises...
- Votre tiers-lieu accueille des télétravailleurs et des travailleurs indépendants et leur offre un cadre propice à leur épanouissement professionnel.
- Votre tiers-lieu a mis en place des partenariats avec des entreprises du territoire et collabore avec elles autour de certains projets d'innovation et de développement économique local.

Quelques exemples

Tiers-Lieu/Service ou Activité	Besoin identifié	Actions mises en place	Partenaires de l'action	Impacts recherchés	Évaluation
Le Bercaïl, Réquista (12)/Espace entrepreneurs	Les entrepreneurs du territoire, notamment de TPE, sont souvent seuls face aux démarches qu'ils ont à accomplir au quotidien : recrutement, investissement, aménagement...	Mise en place d'un guichet unique d'accompagnement autour des projets de recrutement, de transmission d'entreprise, d'investissement, d'innovation, de transition numérique ou écologique	Communauté de Communes	Une meilleure connaissance des besoins des entrepreneurs locaux, des entrepreneurs mieux accompagnés, des entreprises plus pérennes et soutenues	Nombre d'entreprises s'adressant à l'espace entrepreneurs Profils des entreprises Typologie des besoins Satisfaction des usagers de l'espace entrepreneurs
Le Bercaïl, Réquista (12)/Coworking	Des chefs d'entreprises, travailleurs indépendants et salariés en télétravail isolés au quotidien	Un espace de coworking convivial, équipé pour répondre aux besoins des travailleurs, disponible à la demi-journée, à la journée, à la semaine ou au mois	Communauté de communes	Une meilleure qualité de vie au travail pour les travailleurs isolés du territoire Des liens renforcés entre dirigeants d'entreprises et travailleurs indépendants.	Nombre d'usagers de l'espace de coworking Profil des usagers du coworking Satisfaction des usagers du coworking
Briouze (61)/Partenariats entreprises	Les actions portées par les acteurs associatifs et institutionnels du territoire se font toujours en silos, sans mettre en avant de synergies	Autour de chaque action du tiers-lieu, un partenariat habitants, association, collectivité, entreprises	Les entreprises du territoire	Plus de liens entre les entreprises et les acteurs du territoire Un changement de l'image des entreprises auprès des habitants et des acteurs associatifs et institutionnels	Nombre de partenariats entreprises Perception des entreprises partenaires sur le tiers-lieu et ses apports pour le territoire

Comment évaluer cet impact ?

En démontrant que :

- Votre tiers-lieu est un acteur économique dynamique du territoire, en mesurant les retombées économiques de vos actions : création d'emplois, mise en place d'activités économiques au sein du tiers-lieu ou avec des partenaires.
- Votre tiers-lieu accompagne des initiatives économiques : incubation de projets d'entreprises, accueil et accompagnement d'entrepreneurs, etc.
- Votre tiers-lieu propose un espace de coworking et améliore la qualité de vie au travail d'entrepreneurs, travailleurs indépendants, télétravailleurs.
- Votre tiers-lieu se positionne comme un partenaire des entreprises locales et leur propose de participer à votre écosystème d'acteurs locaux.

EXEMPLES D'INDICATEURS PERTINENTS

Indicateurs quantitatifs :

- Nombre d'emplois au sein du tiers-lieu
- Chiffre d'affaires généré par les activités génératrices de revenus du tiers-lieu
- Nombre de services proposés aux entreprises et aux entrepreneurs locaux
- Nombre d'utilisateurs des services proposés aux entreprises et aux entrepreneurs locaux
- Nombre d'utilisateurs, ponctuels et réguliers, du coworking
- Nombre d'entreprises partenaires du tiers-lieu

Indicateurs qualitatifs :

- Satisfaction des entreprises et des entrepreneurs locaux utilisateurs des services du tiers-lieu
- Apports du tiers-lieu pour les entreprises et les entrepreneurs locaux accompagnés par les services du tiers-lieu
- Satisfaction des utilisateurs du coworking
- Apports du tiers-lieu perçus par les utilisateurs du coworking (notamment amélioration de la qualité de vie au travail)
- Description d'initiatives économiques portées ou co-portées par le tiers-lieu
- Exemples d'entreprises accompagnées par le tiers-lieu
- Portraits d'utilisateurs du coworking
- Exemples de partenariats avec des entreprises développés par le tiers-lieu

OUTIL D'ÉVALUATION

Fiche n°	Quel outil ?	Pour quoi faire ?
1	Le registre de programmation et d'activités	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer la richesse de la programmation destinées aux entreprises – Identifier les entreprises associées aux actions du tiers-lieu
2	La Base Adhérents et partenaires	<ul style="list-style-type: none"> – Décrire les caractéristiques des entreprises utilisatrices ou partenaires du tiers-lieu – Décrire les caractéristiques socio-démographiques des usagers du coworking – Décrire les caractéristiques des partenaires associés au tiers-lieu sur le volet économique (entreprises, associations d'entreprises, etc.)
3	Les questionnaires	<ul style="list-style-type: none"> – Mesurer ce que les usagers perçoivent du rôle du tiers-lieu dans le dynamisme économique du territoire – Mesurer la satisfaction des usagers des services aux entreprises <ul style="list-style-type: none"> – Caractériser les apports du tiers-lieu pour les entreprises – Mesurer la satisfaction des usagers du coworking – Caractériser les apports du tiers-lieu pour les usagers du coworking
4	Les temps de réunion et d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Comprendre les attentes et la perception du rôle du tiers-lieu par les entreprises du territoire <ul style="list-style-type: none"> – Caractériser les apports du tiers-lieu pour les entreprises – Caractériser les apports du tiers-lieu par les usagers du coworking – Comprendre la perception des acteurs institutionnels locaux quant au rôle du tiers-lieu dans le dynamisme économique du territoire
5	L'animation d'ateliers participatifs	<ul style="list-style-type: none"> – Faire réagir les entreprises sur les apports du tiers-lieu pour elles-mêmes et pour le territoire – Permettre aux usagers du coworking d'exprimer leurs attentes et de caractériser ce que le tiers-lieu leur apporte – Faire réagir les partenaires sur les apports du tiers-lieu au dynamisme économique du territoire

POUR ALLER PLUS LOIN

- Etude Familles Rurales : Quels impacts des associations en milieu rural ?
- France Tiers-Lieux : Nos Territoires en Action, Rapport 2021

FICHES OUTILS

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES OUTILS

Code	Fiche outil	Description	Niveau d'expertise	Temps à mobiliser	Moyens humains	Compétences utiles
O1	Le Registre de programmation et d'activités	Le registre de programmation et d'activités est un tableau de suivi des événements, activités et services proposés par votre tiers-lieu, organisés par thématique d'intervention ou par objectif d'impact. Il permet de mesurer certains éléments clés : activités effectivement proposées, nombre et profil des participants, fréquentation tout au long de l'année, etc.	★★★	Régulièrement, tout au long de l'année	Mobilisation de tous les référents d'activités pour le suivi de chaque activité Coordination du suivi par un salarié ou un bénévole	Connaissance d'Excel
O2	La Base Adhérents et partenaires	La base adhérents permet de collecter, d'actualiser et de suivre des données sur les adhérents. La base partenaires joue le même rôle concernant les partenaires actuels et potentiels du tiers-lieu. Ces outils permettent de décrire le public accueilli au sein du tiers-lieu et l'écosystème partenarial dans lequel il évolue.	★★	Régulièrement, tout au long de l'année	Un binôme (1 salarié / 1 bénévole)	Connaissance de l'outil de gestion
O3	Les questionnaires	Un questionnaire est une liste de questions à administrer par voie papier, numérique ou à l'oral à certaines parties prenantes. Il vous permet de connaître les usages, la perception ou encore les attentes de ces parties prenantes vis-à-vis de votre tiers-lieu. Administré de manière organisée et à un nombre significatif de personnes, il s'agit d'un outil intéressant pour mesurer l'impact de votre tiers-lieu.	★★	4 à 10 jours / questionnaire	Une personne pour un questionnaire en ligne 4 à 10 personnes pour un questionnaire administré en face à face	Maîtrise des outils de conception de questionnaires Maîtrise des outils numériques (formulaire en ligne) Connaissances statistiques pour l'exploitation des résultats
O4	Aborder les questions d'impact au cours de réunions ou d'entretiens avec des acteurs du territoire	Les réunions ou entretiens avec des acteurs du territoire peuvent être l'occasion de faire de la pédagogie sur votre tiers-lieu, mais aussi d'aborder leurs attentes, leur perception de votre tiers-lieu et de ses impacts, et de créer un lien privilégié avec elles.	★	2 heures de préparation 45 minutes par entretien 30 minutes de rédaction de compte-rendu par entretien	Les entretiens peuvent être réalisés par une ou plusieurs personnes, salarié(s) ou bénévole(s)	Construction d'un guide d'entretien Conduite d'un entretien qualitatif (semi-directif)

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES OUTILS

Code	Fiche outil	Description	Niveau d'expertise	Temps à mobiliser	Moyens humains	Compétences utiles
O5	L'animation d'ateliers participatifs sur le sujet de l'impact	Les ateliers participatifs sont l'occasion d'utiliser les temps de réunion et les événements de votre tiers-lieu comme autant d'opportunités de parler « impact » avec vos parties prenantes. Ils peuvent vous permettre de caractériser les impacts de votre tiers-lieu, de faire remonter des retours d'expérience, de prendre en compte les attentes des uns et des autres ou encore de présenter les résultats de votre évaluation.	★★	1 à 2 jours 1/2 journée de préparation, temps d'animation, 1/2 journée de compte-rendu	L'animation peut être pilotée par une personne seule ou par une petite équipe de bénévoles	Connaissance des techniques d'animation participative Aisance à l'oral
O6	La recherche documentaire	La recherche documentaire consiste à chercher et utiliser des données existantes, valides et vérifiables pour démontrer la pertinence de vos actions et de formuler des hypothèses sur leur impact.	★	Modulable (De quelques heures à plusieurs jours)	Modulable (D'une personne à une équipe de bénévoles)	Utilisation de moteurs de recherche sur internet Compétences de synthèse Compétences rédactionnelles
O7	La Fiche Action	Les Fiches Actions permettent de décrire les différentes actions développées par votre tiers-lieu / EVS en réponse aux besoins que vous avez identifiés dans votre diagnostic de territoire, selon un format défini dans la demande d'agrément EVS de la Caf.	★	Quelques heures	Faibles	Connaissance du dossier de demande d'agrément / de renouvellement d'agrément

OUTIL 1

LE REGISTRE DE PROGRAMMATION ET D'ACTIVITÉS

Niveau d'expertise	★★★
Temps à mobiliser	Régulièrement, tout au long de l'année
Moyens humains	Mobilisation de tous les référents d'activités pour le suivi de chaque activité Coordination du suivi par un salarié ou un bénévole
Compétences utiles	Connaissance d'Excel

Pourquoi mettre en place un registre de programmation contribue-t-il à l'évaluation ?

Le registre de programmation et d'activités permet de suivre toutes les activités, les événements et les services proposés par votre tiers-lieu, de les organiser par thématique d'intervention ou par objectif d'impact*, et d'en mesurer certains aspects clés : nombre et profil des participants, fréquentation ponctuelle ou tout au long de l'année, etc. Il peut aussi permettre de faire un suivi budgétaire en lien avec chaque activité.

Ce registre de programmation peut donc être particulièrement utile à décrire vos réalisations* et les résultats* de vos actions :

- Mesurer et consolider la fréquentation de chaque activité ou événement, et donc d'en démontrer la pertinence
- Collecter les données utiles à la mesure des indicateurs* d'évaluation que vous avez choisis
- Comparer les activités entre elles et dans le temps

Si vous êtes également un espace de vie sociale, le registre de programmation et d'activités vous permet de traduire les fiches actions (Cf. [fiche outil O7](#)) dans un outil de suivi, et donc de préparer leur évaluation. Le registre de programmation est un outil largement utilisé par les EVS qui s'applique particulièrement bien aux démarches de tiers-lieux.

Plus spécifiquement, le registre de programmation peut vous permettre de faire le suivi pour chaque activité, événement ou service des points suivants :

- Les **objectifs** de votre tiers-lieu que cette activité/cet événement/ce service concrétise
- L'**initiateur** de l'activité/événement/service
- Le **nombre** de bénévoles impliqués

FICHES OUTILS (OUTIL 1)

- Le nom de la **personne référente** (bénévole ou salarié)
- Les **partenaires*** impliqués
- Les **moyens** mobilisés*
- La **fréquence/les dates** où a lieu l'activité/l'évènement/le service
- Les **lieux de l'activité** (notamment dans le cadre d'une activité itinérante)
- Des **informations** sur les participants (âge, lieu de résidence, etc.)
- La **manière** dont les participants ont entendu parler de l'activité/de l'évènement/du service
- Les **dépenses** et les **recettes** liées à chaque activité/évènement/service

Exemple :

Les EVS de Meurthe et Moselle ont mis en place un tableau de suivi de leurs activités, qui leur permet de consolider automatiquement toutes les données liées aux activités et à la fréquentation de ces activités. Un rapport peut être généré automatiquement pour chaque activité.

Le registre de programmation est un bon outil dans le cadre de votre évaluation si ...

- Votre tiers-lieu développe de nombreuses activités et vous souhaitez centraliser toutes les informations les concernant.
- L'information sur vos activités est répartie entre plusieurs référents, qui disposent chacun d'informations distinctes sur une activité.
- Vous avez sélectionné de nombreux indicateurs d'évaluation qui comptabilisent et/ou décrivent les participants à vos activités.

Le registre d'activité est un outil utile au quotidien pour votre tiers-lieu.

Directement lié à votre plan stratégique et opérationnel, il vous permet de documenter vos activités et simplifie la préparation de tous vos documents de bilans.

Il exige néanmoins **de la rigueur** de la part de tous les référents qui doivent **s'engager** à suivre et à renseigner régulièrement des données sur les activités qu'ils coordonnent.

Comment construire un registre de programmation ?

Le registre de programmation peut prendre la forme d'un ou plusieurs tableaux Excel qui présentent en lignes les activités/évènements/services et en colonne les éléments de suivi que vous aurez sélectionnés parmi les éléments suivants.

Un tableau récapitulatif de la programmation du tiers-lieu :

- **Objectif(s)**
- **Initiateur** de l'activité/de l'événement/du service (salarié, bénévole, habitant, partenaire)
- **Nombre de bénévoles** impliqués
- Nom du bénévole **référent**
- Liste des **partenaires** impliqués
- **Moyens** mobilisés
- **Fréquence** de l'activité

Un tableau de suivi de la mise en œuvre de la programmation

avec une ligne par session spécifique de l'activité, et en colonne :

- Les **dates** de mise en œuvre
- Les **lieux** (notamment dans le cadre d'une activité itinérante)
- Le **nombre** de participants
- Des **informations sur les participants** (tranche d'âge, lieu de résidence)
- La manière dont les participants ont entendu parler de l'activité
- Les **dépenses** et les **recettes** liées à chaque activité

Ce deuxième tableau peut permettre aux référents d'activités de saisir les informations qu'ils peuvent collecter sur des **fiches de présence**.

Pour certaines activités qui n'impliquent pas une participation régulière d'adhérents ou d'habitants, comme des événements ou des permanences d'accueil, il peut être utile de créer un **carnet ou livret de passage*** sur lequel les participants (ou des bénévoles) peuvent renseigner des informations clés sur qui ils sont et sur leur participation. Ces informations pourront ensuite être retranscrites sur le registre d'activités.

Pour aller plus loin

Construire un registre d'activités sur Excel

Trouver des conseils sur l'utilisation d'Excel dans la gestion de projet au lien suivant :

<https://www.cours-gratuit.com/modeles-excel/modele-de-tableau-de-bord-suivi-des-activites-sur-excel>

En savoir plus sur la protection des données et les règles RGPD

<https://www.cnil.fr/fr/RGDP-le-registre-des-activites-de-traitement>



OUTIL 2

LA BASE ADHÉRENTS ET PARTENAIRES

Niveau d'expertise	★★
Temps à mobiliser	Régulièrement, tout au long de l'année
Moyens humains	Un binôme (1 salarié/1 bénévole)
Compétences utiles	Connaissance de l'outil de gestion

Pourquoi utiliser une base de données pour suivre les adhérents et les partenaires ?

Votre base de données regroupe les informations primordiales sur vos adhérents mais aussi sur vos partenaires. Elle vous permet de gérer vos contacts mais aussi de garder une trace de vos relations avec vos différentes parties prenantes*.

Base adhérents

Généralement, la base adhérents met en avant les informations personnelles de chaque individu : nom et prénom, date de naissance, adresse... ainsi que les modalités de sa participation à la vie associative (adhérent, bénévole, nature des activités auxquelles la personne est inscrite...) et souvent grâce à un logiciel.

L'application SAVA (Système d'Accompagnement à la Vie Associative) interne au réseau Familles Rurales est un outil de gestion intégrant la base adhérents qui va permettre la saisie des caractéristiques de chaque association et les informations sur les familles adhérentes. Les fichiers qui en résultent sont réservés à la gestion par Familles Rurales et à la communication à destination des adhérents de l'association qui porte votre tiers-lieu. Les informations enregistrées sur l'application sont confidentielles dans le cadre du règlement général de la protection des données (RGPD).

La gestion des relations adhérents du tiers-lieu via cette application permet de :

- **Gérer les adhésions** (tranches d'âges des adhérents, suivi financier des cotisations, fréquence de participation aux activités ...),
- **Avoir une communication privilégiée avec vos adhérents** (carte d'adhérents envoyées par mail, invitation pour les assemblées générales, invitation pour une manifestation festive...),
- **Promouvoir les activités de votre tiers-lieu et mieux les faire connaître.** En effet, le site Web des Familles est alimenté à partir des activités saisies dans l'application Vie associative. Le site doit permettre aux visiteurs (adhérents ou non) de trouver toutes les informations utiles sur l'association (son histoire, son organisation, ses activités, ...), ainsi que ses actualités. Cette application permet cette option qui peut varier d'un logiciel à l'autre.

La base adhérents est également un outil très utile dans le cadre de l'évaluation d'impact de votre tiers-lieu. En effet, elle vous permet de :

- Décrire les caractéristiques socio-démographiques des adhérents et des usagers de votre tiers-lieu
- Démontrer la diversité des publics qui utilisent vos services
- Décrire les usages des adhérents, les activités auxquelles ils participent
- Disposer d'une liste de contacts à qui adresser des questionnaires d'évaluation.

FICHES OUTILS (OUTIL 2)

La base adhérents peut être complétée par un registre de passage pour prendre en compte les personnes qui passent la porte du tiers-lieu sans pour autant être adhérentes ou inscrites sur la base de données. Sur ce registre de passage, les personnes peuvent inscrire leurs informations, ou la personne à l'accueil peut noter les informations dont elle dispose. Ceci permet de dresser un tableau plus complet des usagers du tiers-lieu.

Exemples :

- Les EVS de Familles Rurales Corrèze (19) extraient les données socio-démographiques de leurs adhérents pour réaliser leurs bilans et leurs demandes de renouvellement d'agrément.
- L'EVS de Bricquebec (50) administre des questionnaires à tous les adhérents de sa base de données.

Base partenaires

Au-delà de vos adhérents, votre tiers-lieu porte également une stratégie partenariale. De par sa nature, le tiers-lieu fédère un certain nombre d'acteurs du territoire en tant que partenaires, contributeurs ou partenaires potentiels.

Garder une trace de tous les partenaires existants et potentiels est une force pour votre tiers-lieu : il permet de démontrer la diversité des acteurs avec lesquels vous échangez et vous travaillez, de centraliser les informations de contacts pour les rendre disponibles à toutes les personnes susceptibles de contribuer au partenariat, et de garder la trace des échanges et des actions communes.

Plusieurs outils de base de données peuvent permettre de gérer les données de vos partenaires ; ils sont souvent payants, et dans une étape intermédiaire un tableur Excel peut suffire à répertorier vos contacts et à actualiser le statut de vos relations.

La base adhérents et la base partenaires sont de bons outils si ...

- Une personne se charge de leur gestion régulière et si elle est formée à leur utilisation.
- Elle est intégrée dans votre gestion de structure comme un outil d'indicateurs au quotidien.
- Il est possible d'en extraire simplement des données pour en faire des statistiques.
- Elle est en conformité avec le RGPD.

"S'astreindre à renseigner la base de données, c'est un véritable effort pour les équipes des associations locales, mais c'est un effort nécessaire car il permet de disposer de données fiables et complètes pour décrire les publics qui fréquentent ces associations, EVS ou autres." - Fédération Familles Rurales de Corrèze (19)

Pour aller plus loin

Organiser sa base adhérents et sa base partenaires

<https://www.helloasso.com/blog/association-comment-bien-organiser-sa-base-de-donnees/>

En savoir plus sur la protection des données et les règles RGPD

<https://www.associatheque.fr/fr/dossier-thematique-rgpd.html>

OUTIL 3

LE QUESTIONNAIRE

Niveau d'expertise	★★
Temps à mobiliser	4 à 10 jours/questionnaire
Moyens humains	Une personne pour un questionnaire en ligne
Compétences utiles	Maîtrise des outils de conception de questionnaires Maîtrise des outils numériques (formulaire en ligne) Connaissances statistiques pour l'exploitation des résultats

Pourquoi utiliser un questionnaire ?

Le questionnaire vous permet d'interroger un groupe de parties prenantes* pour connaître leurs attentes et leurs perceptions* de votre impact*.

- Identifier des besoins et des attentes des habitants
- Connaître la perception de vos adhérents/de vos bénévoles/des habitants/des associations locales sur votre tiers-lieu ou sur certains services/activités que vous proposez

Les données collectées peuvent par exemple servir à :

- Faire un diagnostic de territoire
- Tirer le bilan d'un projet ou d'une action
- Nourrir votre bilan annuel ou faire un bilan d'activité

Exemples :

- Le tiers-lieu de Briouze (61) administre tous les deux ans des questionnaires aux habitants et aux usagers pour connaître leurs attentes.
- Le tiers-lieu d'Ambierle (42) réalise une consultation des habitants et de partenaires à chaque demande de renouvellement d'agrément EVS.

Le questionnaire est un bon outil si :

- Vous vous posez beaucoup de questions
- Vous voulez beaucoup de réponses
- Vous voulez établir des statistiques

Il peut vous aider à mesurer tous les impacts de votre tiers-lieu !

1. La définition des mots marqués d'une astérisque est consultable dans le glossaire

FICHES OUTILS (OUTIL 3)

C'est un outil souple qui s'adapte aussi bien si vous êtes seul à y travailler ou si vous avez une équipe de bénévoles motivés et disponibles pour aller à la rencontre des habitants.

C'est néanmoins un outil technique : il faut bien réfléchir à ses objectifs avant de se lancer.

« A la première tentative, nous n'avions pas suffisamment anticipé l'exploitation des réponses. Nous avons trop de questions ouvertes, qui ont rendu l'analyse très compliquée ! »

Équipe du tiers-lieu de Bricquebec

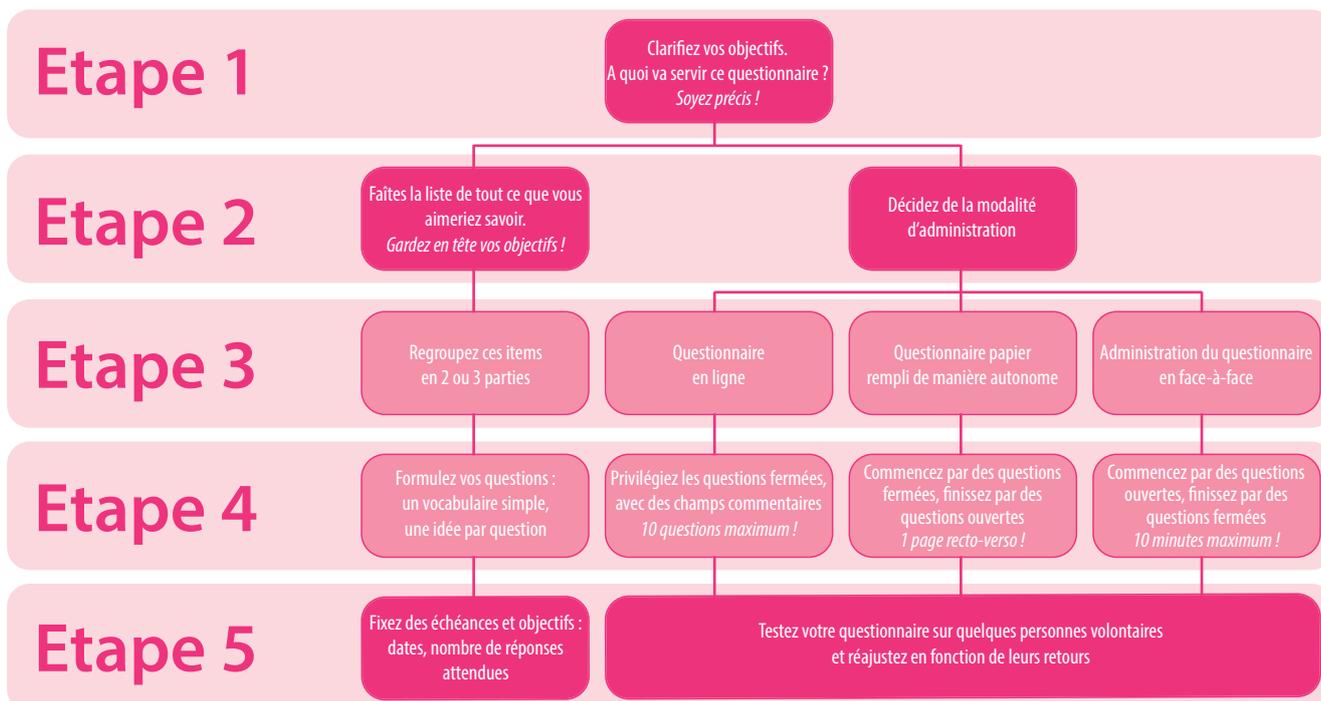
Quel type de questionnaire utiliser ?

Questionnaire...	Cas d'utilisation	Avantages	Inconvénients	Conseils d'utilisation
En ligne	<ul style="list-style-type: none"> - Pour une consultation large (beaucoup de participants) - Pour une consultation ouverte à toutes les personnes cliquant sur le lien (relayé sur votre site, sur les réseaux sociaux, dans votre newsletter) - Pour une consultation ciblée pour des personnes qui ont été invitées à répondre par email - Quand la cible du questionnaire a accès à internet et est à l'aise avec les outils numériques - Quand les adresses email des personnes à interroger sont disponibles - Pour un sujet de questionnaire qui mobilise facilement - Avec peu de temps disponible pour l'administration et l'exploitation des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> - Simplicité de construction et d'administration - Gratuité (outils gratuits en ligne) - Volume important de réponses possibles - Touche des répondants qui ne répondraient pas par ailleurs (plus jeunes, plus connectés) - L'anonymat réduit les biais de réponse - Relances et analyse automatisées 	<ul style="list-style-type: none"> - Exclut les répondants qui n'ont pas accès à internet ou qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques - Des données collectées qui sont quantitatives (et non qualitatives) 	<ul style="list-style-type: none"> - Précisez dans le mail d'invitation les objectifs du questionnaire, le temps nécessaire pour répondre et les dates de réponse - Le lien peut être envoyé par SMS - Si le questionnaire est ouvert largement, vous pouvez le relayer sur les réseaux sociaux
Papier/ Questionnaire auto-administré	<ul style="list-style-type: none"> - Un enjeu de cibler des publics qui n'ont pas accès à internet ni aux outils numériques - Un enjeu de toucher des personnes dont on n'a pas les adresses email - Du temps disponible pour la saisie des réponses et l'exploitation des résultats 	<ul style="list-style-type: none"> - Simplicité de construction et d'administration - Volume possible de réponses - Touche des répondants qui ne répondraient pas par ailleurs (qui trouvent les questionnaires dans leur boîte aux lettres, chez des partenaires) - L'anonymat réduit les biais de réponse 	<ul style="list-style-type: none"> - Coût (financier et environnemental) de l'impression des questionnaires - Requiert plus de temps : <ul style="list-style-type: none"> • Pour les répondants qui doivent écrire leurs réponses • Pour l'équipe d'évaluation qui doit saisir les réponses 	<ul style="list-style-type: none"> - Précisez dans l'introduction les objectifs du questionnaire, le temps nécessaire pour répondre, les modalités de traitement des réponses - Les questionnaires peuvent être distribués dans les boîtes aux lettres, mis à disposition dans les locaux du tiers-lieu et chez les partenaires (mairie, associations) - Précisez où rendre les questionnaires et dans quels délais - Prévoir un formulaire en ligne pour saisir les réponses, ce qui permet d'automatiser l'analyse

FICHES OUTILS (OUTIL 3)

Questionnaire...	Cas d'utilisation	Avantages	Inconvénients	Conseils d'utilisation
Administré en face-à-face	<ul style="list-style-type: none"> - Un enjeu de cibler des publics qui n'ont accès ni à internet ni aux outils numériques - Un enjeu de toucher des personnes dont on n'a pas les adresses email - Un enjeu d'ouvrir le dialogue avec certains publics et d'avoir des réponses qualitatives - Beaucoup de temps disponible pour l'administration, la saisie des réponses et l'exploitation des résultats => idéalement, si des bénévoles sont mobilisés 	<ul style="list-style-type: none"> - Touche des répondants qui ne répondraient pas par ailleurs : il est possible d'expliquer les raisons du questionnaire et de donner envie de répondre - Permet d'avoir des réponses plus qualitatives et d'échanger sur des sujets connexes au questionnaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Moins de réponses - Requiert plus de temps pour l'administration et la saisie des réponses - Peut décourager certains bénévoles qui ne sont pas à l'aise avec l'exercice du questionnaire - Peut décourager certains répondants qui ne sont pas à l'aise avec l'exercice du questionnaire en face à face - Peut induire certains biais : les participants seront moins critiques en face à face. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultez les astuces de la conduite d'entretien pour adopter la bonne posture (fiche C3) - Allez à la rencontre des publics dans des lieux fréquentés : marché, sortie d'école, porte à porte... - Prévoir un formulaire en ligne pour saisir les réponses, ce qui permet d'automatiser l'analyse
Une combinaison des options ci-dessus	<ul style="list-style-type: none"> - Une consultation large et diversifiée, qui vise à toucher tous types de publics (à l'aise ou non avec le numérique, usagers ou non du tiers-lieu, etc.) - Une consultation ouverte - Beaucoup de temps disponible pour l'administration, la saisie des réponses et l'exploitation des résultats => idéalement, si des bénévoles sont mobilisés - Une certaine technicité pour consolider et confronter les réponses issues de différents supports 	<ul style="list-style-type: none"> - Touche une base diversifiée de répondants - Augmente le nombre de réponses - Permet d'avoir des enseignements d'ordre qualitatifs et quantitatifs - Permet de croiser les réponses et de gommer les biais 	<ul style="list-style-type: none"> - Requiert plus de temps pour l'administration, la coordination des différentes modalités d'administration et la saisie des réponses - Peut décourager certains bénévoles du fait de l'effort nécessaire - Nécessite des modalités de saisie cohérentes entre les différents questionnaires pour éviter de complexifier l'analyse 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un rétro planning et un schéma qui permettent de suivre l'avancée de l'administration des questionnaires - Prévoir des questionnaires les plus similaires possibles pour faciliter la consolidation des réponses et l'analyse des résultats

Comment construire un questionnaire ? En équipe....



Quelques astuces et recommandations

1. Soyez attentif à la diffusion et au ciblage de votre questionnaire : comment allez-vous vous assurer que vous aurez les réponses dont vous aurez besoin ?
 - En invitant vos usagers et les personnes inscrites sur votre base de données (attention aux règles de protection des données personnelles, vérifiez que vous leur avez demandé leur accord).
 - En diffusant largement le questionnaire soit par des canaux numériques, soit par l'intermédiaire de vos partenaires, soit les deux.
 - Il est aussi possible d'administrer le questionnaire en face à face en se rendant disponible dans des lieux fréquentés : sortie d'école, marché, etc.
2. Assurez-vous que toutes les questions sont en rapport avec l'objectif de votre questionnaire.
 - Evitez de perdre votre répondant en route.
 - Evitez de poser des questions dont vous ne saurez pas exploiter les réponses.
3. Allez à l'essentiel et limitez le nombre de questions : mettez-vous à la place du répondant.
 - 10 questions ou 10 minutes, c'est le maximum !
4. Formulez les questions de manière simple et précise, pour éviter les mauvaises interprétations.
 - Ajustez la formulation en fonction du support (numérique, papier ou face-à-face).
 - Le mieux est de tester le questionnaire !
5. Privilégiez les questions fermées si vous voulez des statistiques, les questions ouvertes si vous voulez des informations qualitatives.
6. Soignez l'introduction pour donner envie de répondre, et soignez la conclusion pour remercier le répondant.
7. Organisez une restitution des résultats du questionnaire auprès de vos partenaires et des répondants : ainsi, vous renforcerez vos liens avec vos parties prenantes* et vous aurez encore davantage de réponses la prochaine fois !

Pour aller plus loin

Construire un questionnaire

Le guide du questionnaire proposé par la plateforme « Diagnostic de Territoire » à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>

Trouver un outil d'administration du questionnaire

[Fiche conseil C2](#) : Répertoire d'outils numériques utiles à la collecte et à l'analyse de données

Adopter la bonne posture pour une administration du questionnaire en face-à-face

[Fiche conseil C3](#) : Conseils pour la conduite d'entretiens



Projet Educatif Local : Evaluation 2016-2019



Questionnaire Axe 1 : Faciliter le lien entre les communes, les associations, les écoles et les habitants.

Qui êtes-vous ?

Un/une Élu.e Une association Un/une Habitant.e Une école

Connaissez-vous le PEL ?

Oui Non

Si oui, comment l'avez-vous connu ?

Par le journal/bulletin du PEL Par les tracts distribués dans ma boîte à lettres Par le bouche à oreilles
 Parce que ma famille participe aux actions du PEL Par Facebook Par ma mairie/ association/ école
 Autre :
 Précisez.....

J'ai déjà contribué à :

Construire une action avec le soutien du PEL
 Accueillir une action portée par une association dans le cadre du PEL
 Participé à des actions proposées par des associations dans le cadre du PEL

Si vous avez déjà participé aux actions proposées, qu'avez-vous apprécié ?

.....

Si vous n'avez pas participé aux actions proposées, pourquoi ?

Ces activités ne m'intéressent pas
 Je n'ai pas la possibilité d'y assister car elles sont trop loin de chez moi
 Je n'ai pas la possibilité d'y assister car les horaires ne sont pas adaptés
 Je n'en ai pas entendu parler
 Les activités sont trop chères
 Autre :

Selon vous à quoi doit servir le PEL ? (classer par ordre de préférence de 1 à 7)

Accompagner les initiatives des habitants : sorties culturelles, activités sportives, séjours collectifs, etc	
Renforcer les liens et les solidarités entre les habitants et les générations : organisation d'évènements fédérateurs, échange de savoirs, atelier, etc	
Permettre une appropriation de l'environnement et du cadre de vie : aménagement d'espaces publics, création de lieux partagés, concours de balcons fleuris, etc	
Soutenir la fonction parentale : ateliers parents/enfants, loisirs en familles, débats sur le thème de la parentalité, etc	
Proposer une offre de service utile à la population : accompagnement à la scolarité, prêt d'outils, accueil du jeune enfant, bibliothèque, accès multi média, etc	
Etre à l'écoute des habitants, développer des projets	
Autre : préciser.....	

FICHES OUTILS (OUTIL 3)



Le Projet Educatif Local a permis, à l'échelle du territoire, de renforcer les liens vers :
(entourer à chaque fois le smiley correspondant suivant le sens de lecture : de haut en bas ou de gauche à droite)

	Elus	Jeunes	Habitants	Associations	Ecoles
Elus					
Jeunes					
Habitants					
Associations					
Ecoles					

Selon vous, dans votre commune, les actions accompagnées par le PEL sont ?

Trop peu nombreuses Suffisamment nombreuses Trop nombreuses Je ne sais pas

Pensez-vous que sur l'ensemble du territoire du PEL, il y a suffisamment d'actions : (entourer la réponse)

En direction des enfants	Oui	Non
En direction des adolescent.e.s	Oui	Non
En direction de familles	Oui	Non
Intergénérationnelles	Oui	Non

Cocher la réponse qui vous semble la plus proche de la réalité :

- Les actions mises en œuvre avec le soutien du PEL sont accessibles à tous
Pas du tout d'accord Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord
Pourquoi
- Les actions mises en œuvre avec le soutien du PEL favorisent la mixité
Pas du tout d'accord Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord
Pourquoi
- Les actions mises en œuvre avec le soutien du PEL permettent d'agir pour le bien vivre ensemble
Pas du tout d'accord Plutôt pas d'accord Plutôt d'accord Tout à fait d'accord
Pourquoi

Quel type d'action souhaiteriez-vous mettre en œuvre dans votre commune dans le cadre du PEL ?

- | | | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| Action de solidarité | <input type="checkbox"/> | Echange de savoirs | <input type="checkbox"/> | Spectacle | <input type="checkbox"/> |
| Sortie culturelle ou de loisirs | <input type="checkbox"/> | Soirée Débat | <input type="checkbox"/> | Action intergénérationnelle | <input type="checkbox"/> |
| Action en direction des familles | <input type="checkbox"/> | Action parentalité | <input type="checkbox"/> | Action de prévention/autour de la santé | <input type="checkbox"/> |

FICHES OUTILS (OUTIL 3)



Selon vous, le territoire a besoin de :

	Dans un lieu fixe (Mairies, salles, etc...)	Espace qui soit itinérant (permanences qui se déplacent, bus, modalités à imaginer)	Le territoire n'a pas besoin de cela
D'un espace de rencontre et d'échange intergénérationnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'un espace d'accès au numérique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'un espace d'accès aux droits/ renseignements administratifs (impôts, CAF, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous le sentiment d'être suffisamment informé(e) lorsque des actions sont organisées sur le territoire ?

Oui

Non

Connaissez-vous des associations qui mettent en place des actions sur le territoire ?

Oui Lesquelles.....

Non

Par quel(s) moyens préféreriez-vous être informé(e) des actions ?

Email	<input type="checkbox"/>	Affiches et flyers dans les lieux publics	<input type="checkbox"/>	SMS	<input type="checkbox"/>
Réseaux sociaux	<input type="checkbox"/>	Boîte à lettres	<input type="checkbox"/>	Bouche à oreille	<input type="checkbox"/>

Autre.....

Si vous souhaitez être informé(e), laissez-nous un contact (email ou N° de téléphone) :

.....

Renseignements :

Sexe du répondant.e :	Âge du répondant.e :	Commune d'habitation :	Situation de votre foyer :
Homme <input type="checkbox"/>	18-25 ans <input type="checkbox"/>	Personne seule <input type="checkbox"/>
Femme <input type="checkbox"/>	26-35 ans <input type="checkbox"/>		Couple <input type="checkbox"/>
Autre <input type="checkbox"/>	36-60 ans <input type="checkbox"/>		Couple avec enfants <input type="checkbox"/>
	+ de 60 ans <input type="checkbox"/>		



OUTIL 4 - ABORDER LES QUESTIONS D'IMPACT AU COURS DE RÉUNIONS OU D'ENTRETIENS AVEC DES ACTEURS DU TERRITOIRE

Niveau d'expertise	★
Temps à mobiliser	2 heures de préparation 45 minutes par entretien 30 minutes de rédaction de compte-rendu par entretien
Moyens humains	Les entretiens peuvent être réalisés par une ou plusieurs personnes, salarié(s) ou bénévole(s)
Compétences utiles	Construction d'un guide d'entretien Conduite d'un entretien qualitatif (semi-directif*)

Note Liminaire :

Cette fiche est complémentaire à la [fiche O3](#) « Le questionnaire ».

La pratique de l'entretien est plus ouverte que celle du questionnaire, qui est plus guidée.

Nous retiendrons la terminologie d'« entretien », qui est spécifique au champ de l'évaluation, même s'il a été signalé que de nombreux tiers-lieux utilisent la terminologie de « réunion »

Cette fiche s'intéresse particulièrement à l'entretien comme un outil en lien avec ses partenaires ou des acteurs clés du territoire, mais l'entretien peut également être un outil adapté pour échanger de manière plus approfondie avec des habitants ou des bénévoles.

Pourquoi conduire des entretiens avec les acteurs du territoire dans le cadre de son évaluation ?

En tant que tiers-lieu, vous avez de nombreuses interactions avec les autres acteurs du territoire : participation à des réunions en groupe élargi ou en rendez-vous individuels, comités de pilotage, commissions, événements sont autant d'occasions d'interagir avec les élus, les techniciens, les associations ou les entreprises du territoire.

A ces occasions, vous présentez vos projets et vos actions, vous répondez aux questions des uns et des autres, vous échangez sur les attentes respectives...

Mais prenez-vous le temps d'interroger ces acteurs sur leurs attentes et leurs besoins ? Questionnez-vous leur perception de votre tiers-lieu ? Leur posez-vous la question de l'impact de votre tiers-lieu sur le territoire ?

Ce genre de sujets est souvent plus simple à aborder dans le cadre d'un entretien préparé, pour lequel vous aurez élaboré une grille de questions.

Prendre le temps d'entretiens individuels avec les acteurs du territoire vous permet par exemple de :

- Mieux comprendre le rôle, la situation et les besoins de chaque acteur, pour mieux positionner votre tiers-lieu en lien avec chacun ;
- Caractériser la manière dont ces acteurs perçoivent votre tiers-lieu et les attentes qu'ils ont à votre égard ;
- Présenter votre tiers-lieu avec une pédagogie adaptée à chacun ;
- Aborder de manière précise les collaborations que vous avez eues ou pourriez avoir avec ces acteurs, en comprendre les freins et les leviers ;
- Bénéficier d'un regard extérieur sur les impacts de votre tiers-lieu.

Ces entretiens, d'ordre qualitatif*, sont une occasion d'associer des acteurs du territoire à vos réflexions, de les valoriser et d'enrichir votre travail d'évaluation.

Exemples :

- Pour relancer sa dynamique de projet, le tiers-lieu de Commercy (55) a conduit des entretiens individuels avec tous les acteurs du territoire pour présenter le projet et échanger sur les attentes mutuelles : Chambre des métiers, Caf, Collectivités territoriales, etc. Ces échanges ont permis de clarifier le positionnement du tiers-lieu par rapport aux attentes de chacun.
- Dans le cadre de son diagnostic de territoire, l'Association Familles Rurales d'Ambierle (42) qui porte un EVS et un projet de tiers-lieu a mené une large consultation avec ses partenaires du territoire. Au cours d'entretiens en face-à-face avec une quinzaine de partenaires, ils ont interrogé chacun sur leur perception du partenariat, leur niveau de connaissance de Familles Rurales, les enjeux majeurs identifiés pour le territoire et les perspectives du partenariat.

Les entretiens avec les acteurs locaux sont un bon outil si :

- Votre tiers-lieu doit rafraîchir sa connaissance des acteurs locaux et mieux se faire identifier par ces acteurs (notamment en cas de renouvellement des équipes municipales, de changement de gouvernance d'associations locales, etc.).
- Vous souhaitez approfondir de manière qualitative la manière dont votre tiers-lieu et vos impacts sont perçus localement.
- Vous avez du temps et des personnes prêtes à faire l'exercice d'entretiens en face-à-face avec des acteurs locaux.

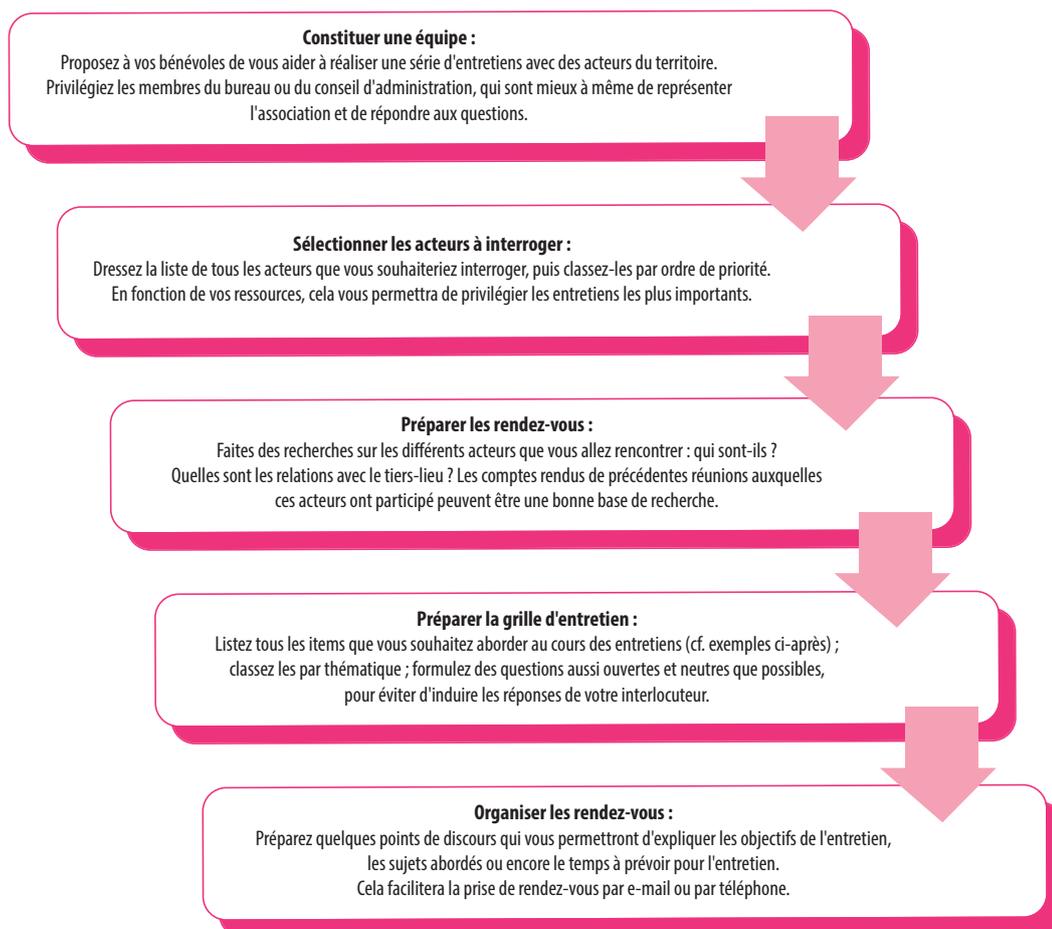
Les entretiens sont particulièrement pertinents en cas de renouvellement ou d'élargissement de l'équipe du tiers-lieu : ils permettent aux nouveaux membres de mieux positionner le tiers-lieu dans le paysage local et de se faire identifier par les acteurs locaux. **Ils sont également utiles dans des territoires denses où il est important de se faire repérer.**

« Il y a un véritable enjeu d'interconnaissance, avec les élus bien sûr, mais aussi avec les acteurs du territoire (associations, médiathèques...). C'est comme s'il y avait une concurrence sur les sujets de l'animation de la vie sociale. Il faut prendre le temps de se faire connaître, de faire de la pédagogie. Parfois, nous faisons intervenir la Caf pour faciliter les relations, pour expliquer que chacun a son rôle à jouer. » - Association Familles Rurales de Plouarzel (29)

Les entretiens sont également un **outil qui peut contribuer à renforcer vos impacts**, en nourrissant votre stratégie de partenariat.

C'est un outil souple qui ne nécessite pas beaucoup de ressources ni de compétences. Il nécessite néanmoins un temps de préparation et de rédaction d'un compte-rendu.

Comment préparer ses entretiens ?



Quels sujets aborder au cours des entretiens ?

Les sujets à aborder au cours des entretiens dépendent de votre relation avec chaque acteur que vous allez rencontrer, et doivent être définis au cas par cas.

En ce qui concerne l'impact, voici quelques sujets clés à aborder :

- **La perception du tiers-lieu** : Avec quels mots votre interlocuteur définirait-il votre tiers-lieu ? Que connaît-il de vos actions ?
- **La posture partenariale** : Comment qualifierait-il vos relations ? A-t-il des attentes ?
- **Le regard sur les besoins du territoire** : Quels compléments votre interlocuteur peut-il apporter à votre connaissance des habitants et des besoins du territoire ?
- **L'impact du tiers-lieu** : Quels changements/quelle plus-value le tiers-lieu apporte-t-il aux habitants et au territoire selon votre interlocuteur ?
- **Les attentes à l'égard du tiers-lieu** : Quelles attentes en termes d'actions, de projets, de partenariats ? Quelles perspectives pour la suite ?

Quelle posture adopter en entretien ?

La posture à adopter en entretien étant un levier essentiel pour créer du lien avec votre interlocuteur et favoriser son expression, les conseils ont été regroupés sur la [Fiche conseil C3](#).

Quel suivi donner à l'entretien ?

L'entretien doit faire l'objet d'un compte-rendu détaillé et rédigé, qui pourra le cas échéant être partagé avec la personne interrogée (notamment si vous avez l'intention d'utiliser certains verbatims dans le cadre de votre diagnostic de territoire ou d'un bilan).

Pensez également à remercier votre interlocuteur, et à proposer des actions de suivi qui seront nées de vos échanges avec lui (ex. : invitation à un événement ou à une activité, mise en relation avec un autre acteur local, rendez-vous de suivi pour élaborer un partenariat, etc.)

Quelques astuces et recommandations

1. Sélectionnez avec attention les personnes interrogées, et gardez une trace de ces entretiens pour pouvoir en rendre compte dans votre bilan.

S'il est difficile d'identifier les bons interlocuteurs, notamment au niveau de la municipalité, n'hésitez pas à demander de proche en proche qui pourrait être intéressé par ce genre d'exercice. La Caf peut être un bon relais pour diffuser une invitation.

2. Si vous conduisez plusieurs entretiens, il peut être utile de diversifier les perspectives en interrogeant par exemple tour à tour des élus, des techniciens, des acteurs institutionnels, des associations ou encore des entreprises.

3. Si vous êtes plusieurs à conduire les entretiens, assurez-vous de préparer les entretiens ensemble afin d'avoir un discours homogène, d'avoir une compréhension partagée de la trame de questions, et d'appliquer les mêmes règles quant à la préparation des comptes rendus.

4. N'hésitez pas à tester la trame d'entretien en amont avec des bénévoles ou des partenaires de confiance, afin d'être à l'aise avec des interlocuteurs clés ou que vous connaissiez moins.

5. Le café et la convivialité sont souvent des clés de réussite pour ce type de rencontre. Privilégiez un endroit calme mais chaleureux, et n'hésitez pas à prolonger l'échange par un moment plus informel.

6. Prendre des photos au moment de l'entretien peut être utile pour vos bilans ou futurs supports de communication.

7. N'hésitez pas à demander l'appui de votre fédération départementale pour vous aider dans l'identification des bons interlocuteurs et dans la préparation des entretiens.

Pour aller plus loin

Approfondir les outils et la méthode de l'entretien individuel

Le guide de l'entretien individuel proposé par la plateforme « Diagnostic de Territoire » à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>



FICHES OUTILS (OUTIL 4)



CONSULTATION PARTENAIRES

Partenaire :

Nom du contact :

Date d'interview :

1. Partenariat

- Quelle est l'origine du partenariat entre vous et l'association Familles Rurales d'Ambierle ?

- Comment se concrétise-t-il aujourd'hui ?

2. Connaissance de l'association Familles Rurales d'Ambierle

- Quelle image avez-vous de l'association ?

- Du mouvement Familles rurales ?

- Selon vous quelles sont les valeurs et la raison d'être du mouvement Familles Rurales ?

- Que connaissez-vous des activités de l'association Familles Rurales d'Ambierle ?

3. Enjeux territoriaux

- Selon-vous quels sont les enjeux principaux sur notre territoire pour les années à venir ?

- Selon vous, quels sont les enjeux territoriaux auxquels l'association Familles Rurales d'Ambierle pourrait/devoir répondre ?
Pourquoi ?

- Quel rôle social pourra jouer le Relais Familles AFR Ambierle sur le territoire ?

- Qu'est ce que l'EVS Ambierle peut-il développer comme animation locale et services en milieu rural ?

4. Perspectives

- D'après vous, comment pourrait évoluer le partenariat avec l'association Familles Rurales d'Ambierle ?

- Quelles perspectives pourraient être imaginées ? Pourquoi ?

Pour conclure, seriez-vous intéressé à participer à une restitution collective du projet associatif ?
En vous remerciant,

OUTIL 5

L'ANIMATION D'ATELIERS PARTICIPATIFS SUR LE SUJET DE L'IMPACT

Niveau d'expertise	★★
Temps à mobiliser	1 à 2 jours ½ journée de préparation, temps d'animation, ½ journée de compte-rendu
Moyens humains	L'animation peut être pilotée par une personne seule ou par une petite équipe de bénévoles
Compétences utiles	Connaissance des techniques d'animation participative Aisance à l'oral

Note Liminaire :

Cette fiche n'est pas un mode d'emploi de l'animation participative, sujet qui mériterait un guide méthodologique à lui tout seul. Certaines ressources sont d'ailleurs proposées en fin de document dans la rubrique : « Pour aller plus loin ».

Elle donne des pistes pour animer des ateliers participatifs avec vos parties prenantes autour du sujet de l'impact, et notamment pour enrichir votre évaluation.

Pourquoi animer des ateliers participatifs sur le sujet de l'impact ?

La vie de votre tiers-lieu est rythmée par des temps d'échanges et d'animation avec vos parties prenantes : réunions du conseil d'administration, réunions du comité de pilotage, travail en commission, événements avec les habitants, participation à des événements ou réunions organisés par d'autres acteurs du territoire...

Ces nombreux temps d'échanges apparaissent comme de véritables opportunités de parler « impact* » avec vos parties prenantes*. Organiser des temps dédiés sur ce sujet vous permet par exemple de :

- Caractériser les impacts de votre tiers-lieu avec vos parties prenantes, en confrontant les points de vue
- Faire remonter des retours d'expérience que vos parties prenantes ont de votre tiers-lieu
- Cibler votre stratégie d'évaluation* pour répondre aux attentes de vos différents partenaires
- Présenter les résultats de votre évaluation et en débattre.

Ces échanges, d'ordre qualitatif*, sont une occasion d'associer vos parties prenantes à vos réflexions, de les valoriser et d'enrichir votre travail d'évaluation.

Exemples :

- Dans le cadre de l'évaluation de ses actions 2016-2019, l'association Familles Rurales PEL (54) a animé trois temps d'échanges pour prendre du recul sur ses actions et prendre en compte les retours de ses différentes parties prenantes : le comité de pilotage (partenaires locaux), le conseil d'administration et le bureau de l'association.
- Pour faciliter les échanges entre les membres des associations Familles Rurales et les acteurs locaux, la fédération départementale de Corrèze anime les réunions de comité de pilotage et en particulier les temps de retour sur les actions menées. Ainsi, les porteurs de projets de tiers-lieux et d'EVS peuvent contribuer à égalité aux échanges.

L'animation participative est un bon outil d'évaluation si :

- Votre tiers-lieu a une culture de l'animation participative de réunions, ou souhaite tester des modalités d'animation participatives.
- Vous souhaitez aborder la question de l'impact de manière qualitative, en croisant les regards de vos différentes parties prenantes.
- Vous voulez gagner du temps, car une animation participative vous permet d'avoir les retours de plusieurs parties prenantes simultanément.

Elle est particulièrement pertinente dans les étapes de préparation de l'évaluation, car elle assure que votre grille d'évaluation prend en compte la perspective de vos partenaires.

C'est également un **outil qui peut contribuer à renforcer vos impacts** : en conviant vos partenaires associatifs et institutionnels à ce genre d'ateliers, vous créez du lien entre eux et vous contribuez à un meilleur ancrage des parties prenantes institutionnelles dans les réalités des habitants et du territoire. En invitant des bénévoles et des habitants, vous contribuez à leur engagement et vous changez leur regard sur leur territoire.

C'est un outil souple que vous pouvez adapter en fonction de vos objectifs et du niveau de confort de votre équipe d'animation.

C'est néanmoins un outil technique : il nécessite un temps important de préparation, mais aussi un temps de synthèse de ce qui a été produit collectivement.

« Le premier COPIL que j'ai organisé il y a 3 ans était animé de façon traditionnelle, avec une petite préparation basique : un support Powerpoint, un ordre du jour, chacun prenait la parole à son tour... »

Entre temps, j'ai goûté à l'animation participative. Ça demande beaucoup de temps de travail en amont pour la préparation. Mais le fait que les personnes autour de la table participent est une manière d'enrichir les débats : ils arrivent à se lâcher. Certains éluent des choses au cours de ces réunions qu'ils ne diraient pas dans un tour de table traditionnel. » - Association Familles Rurales de Trizac (15)

Quelques idées d'animation participative pour aborder la question de l'impact

Objectif de l'animation	Cas d'utilisation	Proposition d'animation	Exploitation des résultats de l'atelier
Identification des impacts du tiers-lieu	Vous souhaitez identifier les impacts prioritaires de votre tiers-lieu en mobilisant vos parties prenantes.	<p>Réunissez entre 8 et 12 personnes qui représentent vos différentes parties prenantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bénévoles - Habitants - Elus - Partenaires - Etc. <p>Au cours d'une réunion de 3 heures environ, organisez une réflexion structurée autour des impacts de votre tiers-lieu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuez deux piles de post-it à chaque participant (deux couleurs différentes) - Pendant une dizaine de minutes, chaque participant note de manière individuelle sur les post-it d'une couleur tous les changements que le tiers-lieu apporte aux habitants. - Une restitution collective est organisée : un participant présente un post-it et le colle sur un tableau, les autres participants réagissent et vont coller leur post-it qui relèvent de la même idée. Le travail est répété jusqu'à ce que tous aient collé tous leurs post-it. - Le même exercice est répété avec les post-it de l'autre couleur pour les changements qui concernent le territoire et les acteurs du territoire. - En fin de séance, un débriefing permet de résumer tout ce qui a été dit. 	<p>En fin d'atelier, vous disposez de deux tableaux avec des post-it regroupés par types de changements (et donc d'impacts) permis par votre tiers-lieu.</p> <p>Il faut ensuite réorganiser toute la matière par grande famille d'impacts. Pour cela, vous pouvez regrouper les post-it selon les familles d'impacts décrites dans les fiches impacts.</p> <p>Cela vous permet d'illustrer chaque impact et de le décrire plus précisément avec le regard de vos parties prenantes.</p>
Retour des parties prenantes sur l'impact de certaines actions	Vous souhaitez avoir les retours de certaines parties prenantes sur une action ou une activité proposée par le tiers-lieu.	<p>Identifiez les parties prenantes concernées dont vous souhaitez avoir les retours, et invitez-les à un temps d'échange convivial.</p> <p>En fonction du nombre de participants, vous pouvez traiter successivement ou simultanément en petit groupe les 3 sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qui m'a plu dans cette action/activité ? - Qu'est-ce qui m'a moins plu ? - Qu'est-ce que cette activité a changé pour moi ? (Ai-je appris de nouvelles choses, rencontré de nouvelles personnes, développé des compétences... ?) <p>Les participants en discutent et notent les grandes idées sur une grande feuille.</p> <p>Si les échanges ont lieu simultanément en petits groupes, il est possible d'imaginer que les participants repartent de la production du groupe précédent et la complètent avec leurs propres idées.</p> <p>Une restitution collective est utile si plusieurs groupes ont travaillé en parallèle.</p>	<p>En fin d'atelier, vous disposez de 3 grandes feuilles avec une liste d'idées sur les points forts, les points d'amélioration et les effets d'une action menée par votre tiers-lieu.</p> <p>Il s'agit d'en faire une synthèse en mettant les éléments au propre et en les organisant de manière logique (pour notamment éviter les redites).</p>

FICHES OUTILS (OUTIL 5)

Objectif de l'animation	Cas d'utilisation	Proposition d'animation	Exploitation des résultats de l'atelier
<p>Restitution participative des résultats de l'évaluation</p>	<p>Vous souhaitez faire réagir vos parties prenantes sur ce que vous avez appris de votre démarche d'évaluation, et enrichir ces apprentissages grâce à leurs retours.</p>	<p>Vous avez réuni un certain nombre d'éléments dans le cadre de votre démarche d'évaluation : résultats de votre recherche documentaire, réponse à un questionnaire, statistiques tirées de la base adhérents ou du registre de suivi d'activités...</p> <p>Pour présenter ces données et faire réagir vos parties prenantes (par exemple au cours d'une réunion de COPIL ou de conseil d'administration), il est par exemple possible de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer une synthèse de chaque type de données sur une feuille A3 que vous affichez dans la salle. - Inviter les participants à aller regarder les différentes affiches. - A l'aide de gommettes (ou de feutres) et d'un code couleur, les participants peuvent ainsi coller des gommettes à côté des informations qui : <ul style="list-style-type: none"> • Correspondent à leur perception • Les surprennent • Semblent particulièrement importantes • Semblent secondaires <p>À la suite de cet exercice il est possible d'en discuter de manière collective, affiche par affiche, en permettant aux uns et aux autres de réagir.</p>	<p>Cet exercice vous permet de prendre du recul sur toute la matière collectée au cours de l'atelier.</p>

Quelques astuces et recommandations

1. Sélectionnez avec attention les participants, et gardez une trace des personnes invitées pour pouvoir en rendre compte dans votre bilan.

S'il est difficile d'identifier les bons interlocuteurs, notamment au niveau de la municipalité, n'hésitez pas à demander de proche en proche qui pourrait être intéressé par ce genre d'exercice. La Caf peut être un bon relai pour diffuser une invitation.

2. N'hésitez pas à mélanger des parties prenantes qui n'ont pas l'habitude de se côtoyer, par exemple des élus et des habitants, des acteurs institutionnels et des partenaires associatifs, etc.

3. Le choix de l'horaire doit être adapté aux contraintes de vos participants : en soirée pour les habitants, en journée pour les institutionnels, etc.

4. La préparation est une étape essentielle à la réussite de votre atelier : pensez à établir un ordre du jour détaillé en indiquant le temps pour chaque séquence. N'oubliez pas de préparer le matériel dont vous aurez besoin en amont de l'atelier.

5. Le café et la convivialité sont souvent des clés de réussite pour ce type d'animation. N'hésitez pas à prévoir un temps d'échange informel en début ou en fin de réunion.

6. Identifiez un animateur dynamique et à l'aise à l'oral, pour encourager une dynamique participative.

7. Pensez à la répartition de la parole : assurez-vous que chacun peut s'exprimer à son tour.

8. Pensez à faire un compte-rendu de chaque atelier participatif et à le partager avec les participants (et avec les personnes excusées le cas échéant). Prendre des photos des différents supports produits autour de l'atelier peut faciliter la préparation des compte-rendu !

9. N'hésitez pas à demander l'appui de votre fédération départementale pour vous aider dans la conception ou l'animation de votre atelier.

Pour aller plus loin

Découvrir les principes et des outils d'animation participative

Le Guide d'Animation Collective et les Fiches Méthodes proposées par le Pôle Ressource du Val d'Oise, à télécharger sur <https://poleressources95.org/animation-participative-mode-demploi/>

Le guide de l'animation de groupe proposé par la plateforme « Diagnostic de territoire », à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>



OUTIL 6 (EN PARTICULIER POUR LES TIERS-LIEUX/EVS) : LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Niveau d'expertise	★
Temps à mobiliser	Modulable (de quelques heures à plusieurs jours)
Moyens humains	Modulable (d'une personne à une équipe de bénévoles)
Compétences utiles	Utilisation de moteurs de recherche sur internet Compétences de synthèse Compétences rédactionnelles

Pourquoi utiliser la recherche documentaire ?

La recherche documentaire vous permet de démontrer la pertinence de vos actions et de formuler des hypothèses* sur leur impact.

- Comprendre le profil et la situation des habitants de votre territoire
- Cartographier* les acteurs présents sur le territoire et les actions qu'ils développent au service des habitants
- Identifier des besoins non pourvus sur votre territoire

La recherche documentaire peut notamment vous servir à faire un diagnostic de territoire* et apparaît comme indispensable au moment de votre demande d'agrément ou de renouvellement d'agrément.

Exemples

- L'EVS de Trizac (15) mobilise une équipe de bénévoles pour réaliser une recherche documentaire sur le territoire à chaque renouvellement d'agrément : recherches en ligne, auprès de la mairie, des écoles, etc.
- L'EVS de Plouarzel (29) mène un travail d'investigation pendant un an autour de commissions thématiques, avec une vingtaine de bénévoles qui mènent des recherches sur des sujets précis.

La recherche documentaire est un bon outil si ...

- Vous souhaitez mieux comprendre certaines réalités de votre territoire (ou actualiser certaines connaissances) pour orienter vos actions et votre stratégie.
- Vous voulez dresser une photographie de votre territoire et de ses habitants à partir de données objectives.
- Vous êtes plus à l'aise avec l'exercice de la recherche qu'avec la conduite d'entretiens ou de questionnaires.

FICHES OUTILS (OUTIL 6)

Elle peut vous aider à préparer l'évaluation d'impact de votre tiers-lieu/EVS. Elle ne peut en revanche pas tenir lieu d'évaluation.

C'est un outil souple qui s'adapte aussi bien si vous êtes seul à y travailler ou si vous avez une équipe de bénévoles motivés et disponibles pour creuser différents sujets.

C'est également un outil simple d'accès. Il faut néanmoins bien cibler ses investigations pour éviter de se perdre dans un trop grand volume d'informations et d'y passer trop de temps. Et il faut également structurer ses recherches pour qu'elles soient véritablement utiles.

« Partir du concret du terrain, c'est facile. Mais partir des chiffres de l'INSEE, c'est autre chose ! Comment analyser les grands chiffres ? Comment répondre aux données trouvées ? C'est bien moins concret que le quotidien d'un EVS. Il faut prendre du recul pour que la recherche documentaire soit véritablement utile au diagnostic de territoire. Et il faut faire une gymnastique mentale entre les données collectées, les objectifs de l'EVS et les actions mises en place. » - Fédération Familles Rurales du Finistère

#	Etape	Description
Etape 0	Clarifier les objectifs de sa recherche	<p>Questions à vous poser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi entamez-vous cette recherche documentaire ? - A quelle(s) question(s) cette recherche documentaire doit-elle répondre ? Par exemple : « décrire le territoire d'intervention de mon tiers-lieu/EVS », ou « comprendre le profil des habitants et leurs besoins » - Quelle ambition voulez-vous vous fixer ? (Précision et qualité des sources notamment) <p>Les réponses à ces questions vous aident notamment à identifier les ressources et les compétences à mobiliser (temps, bénévoles)</p>
Etape 1	Préparer sa recherche	<p>Questions à vous poser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qui ? = Quelles sont les parties prenantes qui m'intéressent dans le cadre de ma recherche ? Ex. : Les habitants en général, les plus jeunes, les plus âgés, les familles, les actifs, les associations du territoire, etc. - Quoi ? = Quels sont les aspects qui m'intéressent ? Ex. : la situation socioprofessionnelle des habitants, l'offre périscolaire pour les plus jeunes, les aides disponibles au niveau municipal, etc. - Quand ? = Quelle est la période concernée ? Ex. : les données qui montrent l'évolution depuis mon dernier agrément ; ou les données historiques ; ou encore les données valables aujourd'hui, etc. - Où ? = Quel périmètre géographique m'intéresse ? Ex. : le territoire de rayonnement de mon tiers-lieu/EVS, une mise en perspective avec l'EPIC ou le département, etc. - Comment ? = Quelles approches ou points de vue faut-il considérer ? Ex. : historique, économique, politique, statistique, etc. - Pourquoi ? = Quelle est l'importance pour mon tiers-lieu/EVS ? <p>Les réponses à ces questions vous permettent notamment d'organiser votre travail, par exemple en organisant des groupes pour aborder des aspects précis de votre recherche.</p>

FICHES OUTILS (OUTIL 6)

#	Etape	Description
Etape 2	Sélectionner les sources d'information	<p>Types de sources d'information à envisager :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les dictionnaires/encyclopédies (pour bien définir les différents objets de votre recherche et vous assurer que vous comprenez les informations que vous trouvez) - Les données de source officielle, notamment des statistiques, disponibles par des recherches web ou auprès de votre mairie - La presse régionale/locale, notamment pour des données plus actuelles ou des informations sur les associations ou les entreprises locales - Des données empiriques, c'est-à-dire des connaissances (non vérifiées/vérifiables) que vous pouvez obtenir auprès d'élus, d'enseignants, de commerçants sur les habitants, leurs besoins et leurs pratiques. <p>Croiser différentes sources d'informations vous permet en général d'avoir une vision plus large d'une thématique.</p>
Etape 3	Chercher et localiser les documents/sources d'information	<p>Une liste de ressources où trouver des informations sur le web est disponible sur la fiche conseil C2. Vous pouvez aussi trouver de nombreuses pistes à la fin de cette fiche, dans la rubrique « Pour aller plus loin. »</p> <p>Il peut être utile de constituer une liste de l'ensemble des sites/documents/sources que vous avez utilisés dans le cadre de votre recherche documentaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la liste est mutualisée entre tous les bénévoles mobilisés, elle permettra de nourrir les réflexions de tous. - La liste pourra servir de base aux prochaines recherches et être progressivement enrichie.
Etape 4	Évaluer la qualité et la pertinence des informations	<p>Avant d'exploiter les données, il s'agit de vérifier la qualité et la pertinence des données.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'origine des sources de données (notamment si elles sont officielles) - Si la source est indirecte (données non vérifiables, fournie dans un article ou par un interlocuteur du territoire), pensez à le signaler dans vos documents. <p>Référez-vous au cadrage de votre recherche pour vous assurer que les données que vous avez trouvées sont pertinentes par rapport à vos besoins.</p>
Etape 5	Exploiter les informations collectées	<p>Les données réunies dans le cadre de la recherche documentaire peuvent ensuite être organisées par public ou par thématique, afin de faciliter leur exploitation.</p> <p>Pensez à faire du lien entre ces thématiques et les missions de votre tiers-lieu/EVS : cela vous permettra d'organiser la matière de manière pertinente et cohérente.</p> <p>Attention : toutes les données ne sont pas forcément utiles !</p>
Etape 6	Mettre en place une veille	<p>Pour rester informé des nouveautés concernant vos domaines de recherche, n'hésitez pas à mettre en place une veille documentaire* : vous pouvez établir des recherches récurrentes par mots-clés sur les principaux moteurs de recherche, ou charger des bénévoles de regarder régulièrement la presse locale sur les sujets qui vous intéressent. Cela vous fera gagner du temps pour les prochains exercices de recherche !</p>

Pour aller plus loin

Trouver et exploiter des données dans la réalisation d'un diagnostic de territoire*

Les guides « Sources de données quantitatives » et « Mobiliser des données quantitatives dans un diagnostic de territoire », à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/donnees-quantitatives>

Approfondir ses connaissances sur la recherche documentaire

Consulter les ressources et les conseils du site <http://www.infosphere.uqam.ca/>

Trouver des sources documentaires fiables et utiles

[Fiche Conseil C2](#) : Répertoire d'outils numériques utiles à la collecte et à l'analyse de données

OUTIL 7

LA FICHE ACTION

Niveau d'expertise	★
Temps à mobiliser	Quelques heures
Moyens humains	Faibles
Compétences utiles	Connaissance du dossier de demande ou de renouvellement d'agrément espace de vie sociale

Note Liminaire :

Cette fiche n'explique pas comment construire une fiche action, car ceci relève du dossier d'agrément espace de vie sociale de la Caf. Elle donne des pistes pour utiliser vos fiches action dans le cadre de votre évaluation d'impact.

Pourquoi utiliser les fiches actions dans le cadre de l'évaluation ?

Les fiches actions vous permettent de décrire les différentes actions développées par votre tiers-lieu/EVS en réponse aux besoins que vous avez identifiés dans votre diagnostic de territoire. Elles font partie du dossier de demande d'agrément et de renouvellement d'agrément.

Ces fiches actions peuvent contribuer à vos efforts d'évaluation car elles vous aident à :

- Démontrer la pertinence de vos actions et donc de votre tiers-lieu/EVS
- Décrire l'impact recherché pour chaque axe d'action mis en œuvre par votre tiers-lieu/EVS (Cf. [fiche méthode M5](#) : Quels impacts* évaluer ?)
- Choisir des indicateurs pour évaluer ces actions (Cf. [fiche méthode M7](#) : Quels indicateurs* utiliser ?)

Les fiches actions vous permettent de faire le lien entre le diagnostic de territoire*, vos actions et vos impacts.

En tant qu'espace de vie sociale, vos impacts sont très étroitement liés aux actions que vous menez et à leurs modalités de mise en œuvre. La réalisation de ces actions, qui n'existeraient pas sur le territoire sans votre tiers-lieu/EVS, est en elle-même un impact.

Plus spécifiquement, ces fiches actions vous permettent de recenser :

Plus spécifiquement, ces fiches actions vous permettent de recenser :

- Les différentes **thématiques abordées** par votre tiers-lieu/EVS, et donc de démontrer que les services et activités répondent à des besoins des habitants
- Les **publics ciblés**, et donc d'expliquer la contribution de votre tiers-lieu/EVS au lien social sur le territoire
- Les **nouvelles actions** portées par votre tiers-lieu/EVS, et donc de démontrer sa contribution au dynamisme du territoire
- D'identifier les **partenaires** des différents projets et donc de démontrer la dynamique partenariale insufflée par le tiers-lieu/EVS
- De comprendre la **participation des habitants** dans la conception et la mise en œuvre des projets du tiers-lieu/EVS

Exemples :

- Les EVS de Corrèze (19) regroupent leurs fiches actions par thématiques. Ainsi, quand ils cherchent par exemple à démontrer leur impact sur les sujets de parentalité, ils peuvent facilement dresser la liste des actions sur ce thème et en montrer la cohérence.
- La même chose peut être faite par public cible : lister l'ensemble des actions à destination d'un public isolé peut contribuer à montrer la lutte contre l'isolement.

Les fiches actions sont un bon outil dans le cadre de votre évaluation si ...

- Vos actions sont particulièrement cohérentes avec votre diagnostic de territoire.
- Vous souhaitez présenter votre tiers-lieu/EVS au travers des impacts des actions menées.
- Vous ne disposez pas de beaucoup de ressources pour mener une évaluation complémentaire.

Les fiches actions sont en effet un outil partagé par tous les EVS. Les utiliser dans le cadre de l'évaluation ne requiert pas de production supplémentaire ; cela implique d'exploiter les données présentes sur vos fiches actions pour démontrer certains de vos impacts.

« Les fiches actions sont un socle important de capitalisation car elles précisent le cadre de chaque action et peuvent donc servir de base au suivi : elles permettent d'identifier les données à collecter en lien avec les objectifs qui ont été fixés. Ces fiches actions sont également utiles pour recenser les différentes thématiques abordées et traitées par l'EVS. »

Fédération départementale de la Corrèze

Comment utiliser les fiches actions pour démontrer les impacts de votre tiers-lieu/EVS ?

Le tableau ci-dessous donne des pistes pour exploiter les fiches actions dans le cadre de l'évaluation de différents impacts des EVS développés dans ce guide

#	Impact	Utilisation des fiches actions
Impact 1 TL/EVS	Le tiers-lieu/EVS contribue au dynamisme social du territoire, en apportant des réponses adaptées aux besoins des habitants	<p>A partir des fiches actions, il est possible de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dresser la liste des besoins identifiés pour lesquels le tiers-lieu/EVS apporte des réponses – En face de chaque besoin ou thématique abordée, dresser la liste des actions mises en œuvre par le tiers-lieu/EVS et expliquer ce en quoi ils répondent à un besoin – Indiquer les indicateurs utiles pour vérifier la pertinence des activités et services proposés par le tiers-lieu/EVS
Impact 1 TL/EVS	Le tiers-lieu/EVS contribue au dynamisme social du territoire en oeuvrant au renforcement du lien social et à la capacité à « vivre ensemble » sur le territoire	<p>Les fiches actions permettent d'identifier spécifiquement les actions qui visent au renforcement du lien social et à la lutte contre l'isolement.</p> <p>Elles permettent notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dresser la liste des publics ciblés par le tiers-lieu/EVS, et notamment des publics susceptibles d'être isolés – Dresser la liste des actions menées dans le cadre de la lutte contre l'isolement et du renforcement du lien social – Indiquer les indicateurs utiles pour vérifier le renforcement des liens sociaux
Impact 2 TL/EVS	Le tiers-lieu/EVS contribue au dynamisme citoyen du territoire en offrant un espace qui accueille, qui écoute, qui accompagne les habitants	<p>Les fiches actions permettent d'identifier spécifiquement les actions qui concourent à l'accueil et à l'accompagnement des publics.</p> <p>Elles permettent notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dresser la liste des publics accueillis et accompagnés dans des besoins spécifiques – Décrire les modalités des permanences d'accueil et des actions d'accompagnement – Indiquer les indicateurs utiles pour vérifier que le rôle d'accueil et d'accompagnement de l'EVS est bien identifié et que l'accompagnement proposé est jugé utile
Impact 2 TL/EVS	Le tiers-lieu/EVS contribue au dynamisme citoyen du territoire en offrant des opportunités aux habitants pour leur permettre de s'engager, dans le tiers-lieu/EVS et sur son territoire	<p>Les fiches actions permettent de décrire les modalités selon lesquelles les habitants sont associés à la conception et à la mise en œuvre des actions du tiers-lieu/EVS.</p> <p>Elles permettent aussi le cas échéant d'identifier des actions spécifiques visant à l'engagement des habitants (ou de certains publics spécifiques, comme les jeunes), ainsi que d'indiquer les indicateurs qui permettent de mesurer l'engagement des habitants.</p>

FICHES OUTILS (OUTIL 7)

#	Impact	Utilisation des fiches actions
Impact 1 TL/EVS	Le tiers-lieu/EVS contribue au dynamisme social du territoire en encourageant des partenariats concrets au service des besoins locaux	<p>Les fiches actions permettent pour chaque action d'identifier les partenaires du tiers-lieu/EVS. Ainsi, elles permettent de dresser une liste des partenaires opérationnels du tiers-lieu/EVS et de démontrer la dynamique partenariale existante autour du tiers-lieu/EVS.</p> <p>Elles permettent aussi le cas échéant d'identifier des actions spécifiques visant au renforcement des dynamiques partenariales sur le territoire, ainsi que d'indiquer les indicateurs qui permettent de mesurer ces dynamiques.</p>
Impact 2 TL/EVS	Le tiers-lieu/EVS contribue à une meilleure interconnaissance des acteurs du territoire	<p>Les fiches actions permettent d'identifier spécifiquement les actions qui concourent à une meilleure interconnaissance des acteurs du territoire. Elles permettent notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dresser la liste des partenaires du tiers-lieu/EVS, et des acteurs associés aux différentes actions – Décrire les actions qui permettent la rencontre entre différents acteurs du territoire – Indiquer les indicateurs utiles pour mesurer le renforcement des liens entre acteurs du territoire.

Pour aller plus loin

Construire une fiche action

Les espaces de vie sociale - Guide méthodologique de la Cnaf, à télécharger sur <https://www.caf.fr/sites/default/files/caf/181/Documents/guidemethodoprojetsvs.pdf>

Construire des indicateurs

Dans le guide : [fiche méthode M6](#) : Construire ses indicateurs et [fiche conseil C1](#) : Valider un bon indicateur

Le guide méthodologique Prise en compte de l'impact et construction d'indicateurs d'impact à télécharger sur https://f3e.asso.fr/wp-content/uploads/guideimpact_2.pdf (en particulier les fiches 7, 8, 9)

FICHES CONSEILS

La collecte,
l'analyse et la valorisation
des résultats

CONSEIL 1

VALIDEZ VOS INDICATEURS

Le tableau suivant propose une grille de validation des indicateurs* que vous aurez formulés (cf. [fiche méthode M6](#)).

L'objectif n'est pas que les indicateurs répondent à tous les critères, mais de privilégier les indicateurs les plus performants, tout en cherchant à avoir un à trois indicateurs par impact à mesurer. Utilisez ce tableau quand un indicateur soulève des débats ou des questions parmi l'équipe d'évaluation !

Critère : l'indicateur est-il ?	Questions à se poser	Oui	Non	Nsp
Adapté à la culture de votre tiers-lieu ?	L'indicateur a-t-il été construit avec les bénévoles du conseil d'administration et les bénévoles présents sur les activités ?			
Cohérent avec l'objectif auquel il se rattache ?	L'indicateur reflète-t-il les effets de ce que l'on cherche à mesurer ? L'indicateur permet-il de vérifier l'impact à mesurer ?			
Pertinent pour apprécier l'impact ?	L'indicateur permet-il de tirer des enseignements par rapport à l'impact que l'on cherche à mesurer ? Reflète-t-il une réalité en lien avec les actions de votre tiers-lieu ?			
Compréhensible et clairement explicable	L'indicateur est-il exprimé clairement (sans ambiguïté) de manière à être parfaitement compris, en interne comme en externe ?			
Basé sur des données disponibles ou facilement accessibles ?	Est-il possible de mesurer cet indicateur avec les outils dont dispose votre tiers-lieu ? La collecte de données est-elle simple et réaliste ? Le coût de la collecte de données est-il proportionné à la valeur des informations qu'apporte cet indicateur ?			
Fiable ?	Des personnes différentes obtiendraient-elles le même résultat en calculant la valeur de cet indicateur ?			
Pérenne ?	L'indicateur restera-t-il pertinent et valide dans le temps ? Les données peuvent-elles être collectées de manière suffisamment régulière pour détecter des évolutions ?			

CONSEIL 2

RESSOURCES NUMÉRIQUES UTILES À LA COLLECTE ET À LA CONSOLIDATION DES DONNÉES

Dans la construction et l'utilisation des différents outils d'évaluation, quelques ressources numériques peuvent vous aider.

Les quelques suggestions ci-dessous ne sont pas exhaustives. D'autres ressources sont disponibles dans la bibliographie à la fin de ce guide.

Pour votre recherche documentaire ([fiche outil O6](#))

De nombreuses sources de données sont disponibles en ligne pour vous aider dans la compréhension de votre territoire et de ses besoins. Quand c'est possible, il est toujours mieux de se référer aux sources de données officielles. **Voici quelques exemples :**

- **L'INSEE** (Institut National des Statistiques et des Etudes Economiques) – des informations générales sur la population française, son évolution, et notamment les données issues des recensements. Les données sont en général disponibles à des échelles très locales, mais peuvent être un peu datées.

<https://www.insee.fr/>

- **La CNAF** (Caisse Nationale d'Allocations Familiales) – des données statistiques sur les allocataires et des analyses des pratiques familiales des Français. Les données sont disponibles à une échelle départementale, la réglementation ne permettant pas à la Caf de publier des données sur des populations très restreintes.

www.caf.fr

- **L'Observatoire des Inégalités** – des analyses et des données sur le niveau de vie en France, commune par commune.

<https://www.inegalites.fr/>

D'autres données peuvent être recherchées sur le terrain auprès de vos interlocuteurs locaux : le CCAS, qui doit publier chaque année une analyse des besoins sociaux de votre territoire ; la mairie ; les établissements scolaires ; Pôle Emploi ou la Mission locale ; etc.

Pour vos questionnaires ([fiche outil O3](#))

Des outils en ligne peuvent faciliter la diffusion et l'analyse des résultats de vos questionnaires*, en éditant des graphiques et des statistiques automatiquement. Il peut d'ailleurs être utile de saisir sur des formulaires en ligne les réponses à des questionnaires papier pour en faciliter l'analyse. Les exemples ci-dessous sont gratuits – d'autres solutions payantes existent, souvent plus performantes mais pas forcément dimensionnées à vos besoins.

- **Google Forms** – un outil de questionnaire en ligne, gratuit, qui permet une analyse simple des données récoltées.

<http://forms.google.com>

- **Framaforms** – une alternative gratuite, en logiciel libre à Google Forms. Les possibilités pour poser des questions sont un peu plus limitées (par exemple, il n'est pas possible de poser des questions conditionnelles).

<https://framaforms.org/>

- **SurveyMonkey** – un outil professionnel, gratuit pour des questionnaires de moins de 10 questions, plutôt simple d'utilisation.

<https://www.surveymonkey.com/>

Pour l'animation d'ateliers participatifs ([fiche outil O5](#))

Il n'est parfois pas possible de réunir ses parties prenantes* sur un même site pour travailler ensemble. Dans ces cas-là, certains outils vous permettent de vous réunir à distance, et même d'animer des sessions participatives !

Quelques outils de visioconférence gratuits pour réunir vos participants :

- Si vous disposez d'une adresse électronique Google, vous pouvez gratuitement utiliser la plateforme **Google Meet** pour planifier vos réunions en ligne.

<http://meet.google.com>

- **Skype** est un outil de visioconférence gratuit proposé par Microsoft. Il nécessite le téléchargement d'un logiciel.

<https://www.skype.com/fr/>

- **Le réseau Colibris** vous propose un outil de visioconférence gratuit et libre de droits pour vos réunions.

<https://visio.colibris-outilslibres.org/>

Quelques outils de d'animation participative en ligne :

- **Klaxoon** est un outil qui vous permet de créer des tableaux virtuels où tous les participants peuvent créer et coller des post-it. Idéal pour des séances de brainstorming à distance ! La version d'essai est gratuite pendant 3 mois et est librement accessible à tous vos participants.

<https://klaxoon.com/>

- **Padlet** vous permet d'animer des réunions en permettant aux participants d'ajouter des idées sur des listes que vous aurez prédéfinies. L'accès est gratuit pour un nombre limité de listes.

<https://fr.padlet.com/>

CONSEIL 3

COMMENT CONDUIRE UN ENTRETIEN ?

Les conseils ci-dessous s'appliquent à des entretiens semi-directifs*. Ils peuvent être utiles pour les entretiens construits selon la [fiche outil O4](#) : vous recherchez un équilibre entre des réponses précises à certaines questions, et des réponses ouvertes de la part de vos interlocuteurs pour les laisser exprimer des idées et des opinions.

Votre objectif est donc de construire une discussion ouverte avec votre interlocuteur, en créant une relation de confiance. Laissez votre interlocuteur s'exprimer librement en réponse à vos questions, tout en gardant en tête les objectifs de l'entretien et les informations dont vous avez besoin.

Posture

Il est important de mettre la personne avec qui vous échangez en confiance pour permettre un dialogue serein. Il faut donc mettre en œuvre de :

L'empathie :
soyez à l'écoute,
mettez-vous à la place
de votre interlocuteur

La neutralité :
évitez de donner votre avis,
même si la personne
vous le demande

L'objectivité :
évitez les formulations
qui induisent une réponse
(de l'ordre de : ne trouvez-
vous pas que..)

L'écoute active,
en ajustant votre ton, l'ordre
de vos questions à ce que
vous dit votre interlocuteur

Quelques astuces

- Posez des **questions ouvertes**, en évitant de guider les réponses (ex : privilégiez les questions du type : « que pensez-vous de... » plutôt que « pensez-vous que... ? »)
- Si votre interlocuteur est à sec, ou si ses réponses sont brèves, vous pouvez utiliser des **relances** : reformulez la question, approfondissez, etc.
- La **reformulation** de ce que votre interlocuteur vient de dire est également une bonne technique de relance, pour encourager quelqu'un à clarifier son propos ou à l'approfondir (« si j'ai bien compris, vous avez dit que... ? »).
- Il vous sera utile de **bien connaître votre guide d'entretien**, car il est possible que votre interlocuteur réponde à plusieurs questions d'un coup, ou qu'il soit plus naturel de changer l'ordre des questions. Connaître le questionnaire vous permettra de ne rien oublier dans l'entretien et d'assurer sa fluidité.
- Pensez à **adapter votre langage** à la personne interrogée : éviter des termes trop techniques et les acronymes qui pourraient perdre votre interlocuteur.
- Si l'entretien est collectif, veiller à ce que **chacun** (et non une seule personne du groupe) **puisse s'exprimer à chaque question**.

CONSEIL 4

VALORISEZ LES RÉSULTATS DE VOTRE ÉVALUATION

La [fiche méthode M10](#) vous donne des pistes de réflexion pour valoriser les résultats de votre évaluation. Voici quelques conseils complémentaires, tirés de l'expérience de tiers-lieux et d'espaces de vie sociale qui ont participé à la préparation de ce guide méthodologique.

Présentation de données

Une bonne présentation des données s'appuie sur quelques principes clés qui pourront vous aider à mieux toucher vos interlocuteurs.

DÉFINISSEZ VOS OBJECTIFS

Que voulez-vous que votre lecteur retienne de cette présentation ? Il ne pourra pas retenir toutes les données de votre évaluation.
Ciblez les 3 informations principales que vous souhaitez véhiculer, et les 5 à 10 indicateurs que vous souhaitez lui communiquer.

FAVORISEZ LA VISUALISATION DE VOS RÉSULTATS

Un schéma, un graphique parlent souvent plus qu'un long discours. Quand c'est possible, privilégiez des formats visuels.
Choisissez le format adapté aux données que vous souhaitez présenter : par exemple, un camembert permet de montrer une part relative par rapport à une autre (par ex. hommes vs femmes) ; un graphique en barres verticales permet de voir une évolution dans le temps ; un graphique en barres horizontales permet de comparer des quantités ; une carte permet de visualiser la répartition géographique des réponses, etc.

SOYEZ VIGILANT AU CHOIX DES COULEURS

Les couleurs peuvent aider à rendre vos données plus claires, mais peuvent aussi rendre l'information plus confuse. Réfléchissez donc bien aux couleurs que vous utiliserez.
Il peut être pertinent par exemple d'utiliser la même couleur pour toutes les données qui se réfèrent au même public ou à la même idée.
N'oubliez pas la légende !

TESTEZ VOS SUPPORTS AVANT DE LES DIFFUSER !

La relecture pour la correction orthographique et pour la clarté de votre support.
Interrogez vos lecteurs sur les informations qu'ils ont retenues pour vous assurer que vous atteignez vos objectifs !

Supports de valorisation

La valorisation prend souvent la forme de bilans* ou de rapports que vous pouvez trouver sur les pages internet de tiers-lieux ou d'EVS.

Certains tiers-lieux trouvent des idées créatives pour montrer leurs impacts, n'hésitez pas à vous en inspirer !

- **L'infographie** : une présentation visuelle de données et de chiffres clés sur votre tiers-lieu.



Tiers-lieu La Source, Sainte Eulalie (07)

- **Carte de remerciements** : L'occasion de remercier les participants à un événement ou à une action de leur en communiquer les principaux résultats/impacts.

Ci-contre : une carte de remerciement de l'EVS PEL (54)

- **La Vidéo** : Un support qui présente le tiers-lieu et ses principaux impacts, qui peut être diffusé sur les réseaux sociaux, sur le site internet du tiers-lieu mais aussi utilisé en début de réunion pour présenter le projet à ses partenaires.

Ex. : Vidéos réalisées avec des tiers-lieux sur la plateforme internet de Port@il



A Loisy, le 26 octobre 2017



Zumba Rose. Le 13.10.17 à Loisy



Soirée débat : Alimentation, bien-être et plaisir. Le 16.10.17 à Millery



A la découverte de la sophrologie. (Remise des dons). Le 20.10.17 à Ville au Val

UN GRAND MERCI !

Huit associations du territoire du PEL se sont réunies pour proposer trois actions dans le cadre d'octobre Rose, opération mondiale de lutte et de prévention contre le cancer du sein.

149 personnes ont participé à ces soirées de fête, de solidarité, d'échanges et de sensibilisation.

Aussi, l'ensemble des associations porteuses du projet tiennent à vous remercier chaleureusement pour votre participation.

Les bénéfices ont été entièrement reversés à : l'association Symphonie qui soutient les femmes malades et à l'ADECA : association pour le dépistage des cancers.

L'Agence Crédit Mutuel de Dieulouard partenaire de cet événement a également remis un don de 300€ au PEL qui a été réparti équitablement entre les deux associations.

Nous vous en remercions.



PEL Atton - Froidmont - Millery - Valmon
 16, Rue de l'Eglise, 54700 Loisy
 Tél : 06.82.61.95.31 E-mail : coordinationPEL@gmail.com

FICHES CONSEILS (CONSEIL 4)

- **Pièce de théâtre :** Les jeunes de l'EVS du Territoire Nord Tolois (54) ont réalisé des entretiens auprès des habitants du village pour questionner leur rapport à l'EVS. Ils en ont tiré une pièce de théâtre, qui a été représentée devant les habitants et filmée pour être présentée aux partenaires.
- **Un journal/une gazette :** Certains tiers-lieux créent du lien avec les habitants et diffusent leurs actualités en utilisant des supports comme des journaux, gazettes... L'occasion également de présenter les principaux résultats de son évaluation !

ÇA JOUE



La réponse au jeu de l'escargot de la Gazette précédente
 Merci à tous les participants qui ont cogité pour savoir combien de temps il faudrait à l'escargot pour atteindre le sommet de la pile de 10 briques.
 Voici l'explication :
 L'escargot monte en moyenne d'une brique toutes les 2 heures.
 Au bout de 12 heures il se réveille en haut de la sixième brique. Il peut donc consacrer la trentième heure à monter les 4 dernières briques, arrivant ainsi au sommet au bout de 13 heures.
 Il y a 5 bonnes réponses, (4 enfants et 1 adulte). Les gagnants peuvent venir au relais retirer leur BD. Bravo à tous !

le rébus de l'année


CITATION du JOUR
 «Les prévisions sont difficiles surtout quand elles concernent l'avenir.» (Jacques Chirac)

coloriez ! ça détend!



Deux petits bonshommes
 Deux petits bonshommes
 S'en vont au bois
 Chercher des pommes
 Et puis des noix
 Des champignons
 Et des marrons
 Et puis ils rentrent
 Manger tout cela
 Dans leur maison

les horaires du Relais
 Lundi 10h/12h 14h/18h
 Mardi, Mercredi, Jeudi 8h30/12h 14h/17h
 Vendredi 8h30/12h
 Fermé l'après-midi

PAGE 8

LA GAZETTE
 N° 59
 JANVIER/FEVRIER/MARS 2021

2021 se démasque !

C'est janvier, janvier 2021, l'heure traditionnelle d'adresser ses vœux. Voilà un bon début pour commencer. Mais en ce début d'année 2021, c'est devenu moins évident. La pandémie qui affecte la planète, trouble notre vision et chacun hésite à regarder au loin. Nous savons cependant que ce sera une meilleure année. Les énormes moyens mis en oeuvre, nous permettront dans les prochains mois, de reprendre le cours quasi normal de nos envies, de nos rencontres, de nos activités.

Le fonctionnement de beaucoup d'associations a été malmené, certains auront de la peine à poursuivre leur chemin. Il appartient aux adhérents de soutenir les efforts et les initiatives de celles qui continuent à maintenir ce lien social qui nous manque tant. Ces confinements nous ont montré combien tout cela nous à manqué. Tous se rendent compte qu'il ne suffit pas que le corps soit satisfait pour se sentir vraiment bien.

Alors, pour 2021, notre vœu le plus cher, c'est que vous retrouviez vos proches, les enfants, les petits-enfants, les parents, les grands parents... toute la famille et les amis, les relations, les collègues...

A Familles Rurales, on vous attend, plus enthousiastes que jamais.

DU NOUVEAU AU RELAIS

Formation numérique
 Point numérique
 voir en page 3

Au sommaire de ce n° 59

- Page 2-3 : Vie de l'Association
- Page 4-5 : Echos d'Ambierle
- Page 6 : Village du Livre Médiathèque
- Page 7 : Je suis Polar
- Page 8 : Ça joue

La GAZETTE est une publication de l'association
 FAMILLES RURALES d'AMBIERLE

ne pas jeter sur la voie publique IPNS

POUR ALLER PLUS LOIN

Glossaire

A

Animation de la vie sociale : « L'animation de la vie sociale, axe constant de la politique des Caisses d'allocations familiales, s'appuie sur des équipements de proximité, centres sociaux et espaces de vie sociale. Leur action se fonde sur une démarche globale et sur une dynamique de mobilisation des habitants pour apporter des solutions aux besoins des familles et à leurs difficultés de vie quotidienne, mais aussi pour répondre aux problématiques sociales collectives d'un territoire. » (Définition: Caisse nationale d'allocations familiales)

Auto-évaluation d'impact : Démarche d'une organisation qui consiste à mesurer son impact social avec ses ressources propres (bénévoles ou salariées), par un processus et des outils qui mobilisent les parties prenantes de l'organisation. L'auto-évaluation peut s'appuyer sur de l'observation, des entretiens ou des questionnaires.

B

Bilan d'impacts : Document qui synthétise les impacts évalués pour une structure ou un projet. Il décrit la méthode utilisée, les observations réalisées et analyse les données collectées dans le cadre de l'évaluation. Le bilan d'impacts sert en général à valoriser le travail réalisé auprès des partenaires du tiers-lieu.

C

Caractéristiques socio-démographiques : Les critères socio-démographiques sont des critères traditionnels de segmentation de la population. Les caractéristiques socio-démographiques les plus utilisées sont l'âge, le sexe, l'adresse et le revenu.

Carnet de passage : Le carnet de passage permet de suivre la fréquentation de services ouverts à tous, comme des permanences d'accueil et d'écoute. Il permet de collecter des données sur les personnes qui utilisent ce service et sur leurs usages.

Cartographie d'impacts : La cartographie d'impacts est une technique de recensement et de pondération des différents impacts potentiels d'une organisation. À partir du point de vue des différentes parties prenantes, l'analyse permet de dégager des regroupements pertinents d'impacts et de les visualiser sur une carte.

Cohésion sociale : Capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, en réduisant les disparités et en évitant la marginalisation.

Convention territoriale globale : La Convention territoriale globale est une convention-cadre politique et stratégique qui permet d'élaborer et de mettre en oeuvre un projet social de territoire partagé adapté aux enjeux et aux besoins sociaux, sur les champs d'interventions suivants : accès aux droits et inclusion numérique, petite enfance, parentalité, enfance, jeunesse, animation de la vie sociale, logement et habitat. La CTG s'appuie sur une logique de partenariat entre acteurs publics et privés au service du développement global des territoires. (Définition : Caisse nationale d'allocations familiales)

D

Diagnostic de territoire : Etat des lieux qui recense, sur un territoire déterminé, les problèmes, les forces, les faiblesses, les attentes des personnes, les enjeux économiques, environnementaux, sociaux. Le diagnostic de territoire fournit des explications sur l'évolution passée et des appréciations sur l'évolution probable de la situation du territoire.

Données qualitatives : Informations descriptives provenant le plus souvent d'entretiens, de groupes de discussion ou d'observations. Les données qualitatives fournissent une information enrichie, approfondie et diversifiée ; elles reposent sur quelques individus ou quelques cas.

Données quantitatives : Informations statistiques quantifiées provenant le plus souvent de bases de données, de registres d'activités ou de questionnaires administrés en grand volume. Les données quantitatives fournissent une information globale, statistique et distanciée ; elles reposent sur un grand nombre d'individus ou de situations.

E

Entretien semi-directif : L'entretien semi-directif est une technique qualitative fréquemment utilisée dans les évaluations d'impact. Il permet d'orienter en partie le discours des personnes interrogées autour de différents thèmes définis au préalable et consignés dans un guide d'entretien.

Évaluation d'impact : L'évaluation de l'impact social est un processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une organisation sur ses parties prenantes. On cherche ainsi à dépasser les actions et activités des structures pour se poser la question suivante : « quelles sont leurs conséquences et pour qui ? ».

F

Fiche action : Les fiches actions permettent de décrire les différentes actions développées par votre tiers-lieu/EVS en réponse aux besoins que vous avez identifiés dans votre diagnostic de territoire, selon un format défini dans la demande d'agrément EVS de la Caf.

H

Hypothèse d'impact : Parmi les grandes familles d'impacts identifiées pour un projet (dans le cas des EVS, ces familles d'impacts sont présentées dans les fiches impacts), les hypothèses d'impact permettent de préciser la nature des changements que l'on souhaite observer ou évaluer.

I

Impact social : « L'impact social consiste en l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général.

Dans le secteur de l'économie sociale et solidaire, il est issu de la capacité de l'organisation (ou d'un groupe d'organisations) à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capacités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques. » (Définition du Conseil Supérieur de l'Economie Sociale et Solidaire (CSESS))

Impact social d'un tiers-lieu : Ensemble des changements durables dans la situation des adhérents, des habitants ou des acteurs du territoire du fait de la présence et des actions d'un tiers-lieu.

Exemple : Quand vous proposez des activités intergénérationnelles, les participants créent des liens qu'ils n'auraient pas développés par ailleurs ; des personnes peuvent réaliser des démarches en ligne qui leur permettent de débloquer des situations personnelles ; des jeunes montent des projets grâce à votre accompagnement...

Inclusion sociale : « L'inclusion sociale est un processus qui permet aux personnes en danger de pauvreté et d'exclusion sociale de participer à la vie économique, sociale et culturelle, et de jouir d'un niveau de vie décent. » (Définition : Commission Européenne).

Indicateur : Un indicateur est un signe vérifiable et mesurable qui, par comparaison à une référence, permet de porter une appréciation. Dans ce guide, on distingue plusieurs catégories d'indicateurs :

- **Un indicateur de réalisation** permet de suivre la concrétisation d'actions : nombre d'événements réalisés, nombre d'heures de permanences, 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, niveau de 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 comportement, nouveaux liens entre des personnes ou des structures, etc.

Glossaire

L

Lien social : « Désir de vivre ensemble, volonté de relier les individus dispersés, ambition d'une cohésion plus profonde de la société dans son ensemble. » (Définition : Que Sais-Je ? Le lien social).

M

Mixité sociale : « La mixité sociale fait référence à la coexistence sur un même espace de groupes sociaux aux caractéristiques diverses. Érigée en objectif politique, elle renvoie à un idéal de société qui préserverait la cohésion nationale et garantirait l'égalité des chances. » (Définition : Harris Selod, Revue Informations Sociales).

Moyens mobilisés : Ressources (humaines, matérielles et financières) qui sont réunies et utilisées pour atteindre les objectifs d'un projet.

Exemple : En tant qu'EVS, pour mener à bien vos missions, vous mobilisez le temps et les compétences de vos bénévoles, des ressources financières de la Caf, parfois le temps et les compétences d'une personne salariée en charge de la coordination...

P

Partenaire institutionnel : Un partenaire institutionnel est un partenaire qui a un rôle surtout porté sur la définition des actions menées par le tiers-lieu. Il s'agit surtout de partenaires qui représentent l'Etat ou les collectivités publiques : la Caf, la municipalité, les bailleurs, etc.

Partenaire opérationnel : Un partenaire opérationnel est un partenaire qui a un rôle principalement axé sur la mise en œuvre des actions. Il peut s'agir d'un partenariat ponctuel ou récurrent.

Participation citoyenne : La participation citoyenne consiste à sensibiliser les habitants d'une commune ou d'un quartier et à les inviter à être acteurs de leur territoire, en les associant à la prise de décision, à l'action et à la protection de leur environnement.

Partie prenante : Les parties prenantes d'un tiers-lieu sont tous les acteurs dont la situation est affectée par la présence d'un tiers-lieu sur le territoire et par les services et les activités qu'il propose. Il peut s'agir de parties prenantes internes (bénévoles ou salariés par exemples), des adhérents, mais aussi des habitants ou des acteurs locaux.

Perception : Idée, compréhension ou représentation qu'une partie prenante se fait du tiers-lieu. Cette perception peut-être plus ou moins nette, positive ou négative, et s'appuyer sur des faits avérés ou sur des représentations.

Q

Questionnaire : Un questionnaire est une liste de questions à administrer par voie papier, numérique ou à l'oral à certaines parties prenantes. Il vous permet de connaître les usages, la perception ou encore les attentes de ces parties prenantes vis-à-vis de votre tiers-lieu.

R

Réalisations : Ensemble des actions mises en œuvre (souvent dans le cadre d'un projet), en vue d'atteindre vos objectifs.

Exemple : Dans le cadre de vos activités, vous proposez des permanences, vous organisez un ou plusieurs ateliers pour les habitants, vous proposez des services utiles comme de la mobilité solidaire ou un accompagnement au numérique...

Registre d'activités : Le registre d'activités est un tableau de suivi des activités et des services proposés par votre tiers-lieu, organisés par thématique d'intervention ou par objectif d'impact. Il permet de mesurer certains éléments clés : activités effectivement proposées, nombre et profil des participants, fréquentation tout au long de l'année, etc.

Résultats : Conséquences immédiates des actions mises en œuvre, notamment pour les parties prenantes ou publics ciblés par l'action.

Exemple : Quand vous proposez des permanences, des habitants passent la porte et viennent bénéficier de convivialité ou de services ; des personnes participent aux ateliers que vous proposez et y éprouvent du plaisir, etc.

T

Tiers-lieu : Les tiers-lieux, appelés aussi espaces de travail partagés et collaboratifs désignent des lieux de travail où la créativité peut naître entre différents acteurs, où la flexibilité répond aux difficultés économiques du champ entrepreneurial. Ils permettent aux actifs de travailler à distance, à proximité de leur domicile et dans le même confort, dans des lieux aussi bien équipés et aménagés que l'entreprise. •Ils permettent aussi aux personnes de trouver une solution alternative au fonctionnement traditionnel, de croiser des mondes qui ne se seraient pas rencontrés par ailleurs, de favoriser des échanges grâce aux animations et aux événements mis en place.

T

Transition écologique : La transition écologique est une évolution vers un nouveau modèle économique et social, un modèle de développement durable qui renouvelle nos façons de consommer, de produire, de travailler, de vivre ensemble pour répondre aux grands enjeux environnementaux, ceux du changement climatique, de la rareté des ressources, de la perte accélérée de la biodiversité et de la multiplication des risques sanitaires environnementaux.

V

Veille documentaire : La veille documentaire ou veille informationnelle est l'ensemble des stratégies mises en place pour rester informé, en y consacrant le moins de temps possible, par l'utilisation de processus de remontées d'information automatisés.

POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

En complément des méthodes, des outils et des conseils proposés tout au long du guide, voici quelques ressources complémentaires pour les tiers-lieux qui souhaitent approfondir certains sujets ou aller plus loin dans la mise en place de leur démarche d'évaluation.

1/ Des ressources utiles pour tout savoir sur l'évaluation d'impact

Consulter le Centre de Ressources National sur l'Évaluation d'Impact Social de l'AVISE : <https://www.avise.org/evaluation-impact-social>

Prendre du recul sur sa démarche d'évaluation et sur ses indicateurs grâce au guide du F3E à télécharger sur : https://f3e.asso.fr/wp-content/uploads/guideimpact_2.pdf (Fiches 7, 8, 9)

2/ Des ressources pour prendre du recul sur les expériences de tiers-lieux

Consulter le rapport de France Tiers-Lieux 2021 et sa synthèse :

<https://francetierslieux.fr/rapport-tiers-lieux-2021/>

3/ Pour les tiers-lieux/espaces de vie sociale

- Le Kit méthodologique de l'évaluation d'impact des espaces de vie sociale

Réalisé dans le cadre d'un partenariat entre la CNAF et la fédération nationale Familles Rurales, ce kit méthodologique présente un ensemble de fiches pour accompagner les EVS dans l'identification de leurs impacts et dans la réalisation d'une évaluation.

- Des ressources utiles pour réaliser son diagnostic de territoire

Trouver et exploiter des données grâce aux guides « Sources de données quantitatives » et « Mobiliser des données quantitatives dans un diagnostic de territoire », à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/donnees-quantitatives>

Approfondir ses connaissances sur la recherche documentaire en consultant les ressources et les conseils du site <http://www.infosphere.uqam.ca/>

- Des ressources utiles pour construire ses fiches actions

S'appuyer sur les conseils de la Caf en consultant son guide méthodologique : <https://www.caf.fr/sites/default/files/caf/181/Documents/guidemethodoprojetevs.pdf>

POUR ALLER PLUS LOIN

Webographie

4/ Des ressources pour bien utiliser sa Base Adhérents

S'assurer de respecter les règles de protection des données (RGPD) en consultant les ressources de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/RGDP-le-registre-des-activites-de-traitement>

5/ Des ressources utiles pour construire et faire vivre son registre d'activités

Trouver des conseils sur l'utilisation d'Excel dans la gestion de projet au lien suivant : <https://www.cours-gratuit.com/modeles-excel/modele-de-tableau-de-bord-suivi-des-activites-sur-excel>

6/ Des ressources utiles pour construire et administrer des questionnaires ou guides d'entretiens

S'inspirer du guide du questionnaire proposé par la plateforme « Diagnostic de Territoire » à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>

Se préparer à des entretiens individuels grâce au guide de l'entretien individuel proposé par la plateforme « Diagnostic de Territoire » à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>

7/ Des ressources utiles pour animer des temps de travail participatifs

Découvrir l'animation collective grâce au Guide d'Animation Collective et les Fiches Méthodes proposées par le Pôle Ressource du Val d'Oise, à télécharger sur <https://polderessources95.org/animation-participative-mode-demploi/>

Travailler efficacement en groupe, Le guide de l'animation de groupe proposé par la plateforme « Diagnostic de territoire », à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/parole-des-acteurs>

8/ Des ressources utiles pour présenter les résultats de son évaluation

Mettre en forme ses données quantitatives avec le guide « Représentation Graphique des Données Quantitatives », à télécharger sur <https://www.diagnostic-territoire.org/documentation/donnees-quantitatives>

