

Concept d'évaluation

Modèle pour les responsables de projets techniques à destination des personnes âgées

1. Sur le concept d'évaluation

1.1 Situation de départ

Actuellement, les infrastructures et les technologies numériques se développent rapidement et prennent de plus en plus de place dans tous les domaines de la vie. De nombreuses solutions technologiques (numériques) s'adressent également aux personnes âgées. Ces outils peuvent soutenir les individus dans leur autonomie, contribuer à soulager les proches, participer à la réduction des coûts, ou encore augmenter l'efficacité ou alléger la charge de travail du personnel dans le domaine de la santé et du social.

Le potentiel de la technologie est donc considérable pour différents domaines de l'espace social tels que l'assistance, les soins, l'encadrement et l'accompagnement des personnes ayant besoin de soutien. Il est souhaitable que les structures de soins et d'habitat pensées pour le futur¹ profitent de ces avantages. La grande tendance à la numérisation a pour conséquence le lancement d'une multitude de projets par les différents acteurs du domaine de la vieillesse et de la technologie en Suisse. Mais pour que la technologie soit réellement utile et qu'elle apporte une plus-value aux personnes âgées, il est nécessaire de réfléchir de manière critique aux objectifs, de se demander s'ils peuvent être atteints dans le cadre de la conduite du projet et de réfléchir aux principaux facteurs de réussite ainsi qu'aux écueils à éviter. Les évaluations permettent de tirer des enseignements des projets menés précédemment et de prendre en compte ces connaissances pour l'avenir.

Les premières recherches de CURAVIVA ont montré que les projets dans le domaine de la vieillesse et de la technologie sont peu nombreux à être menés ou évalués en suivant des standards scientifiques, et que les rapports d'évaluation ne sont pas accessibles au public. Avec le présent concept, CURAVIVA et INSOS souhaitent motiver les responsables et les organismes à la tête de projets techniques à s'intéresser davantage au thème de l'évaluation. Une approche pragmatique avec des questions choisies peut être judicieuse et utile à un projet. C'est dans ce contexte que le présent concept d'évaluation a été élaboré: il doit permettre aux responsables de développer une forme d'évaluation adaptée à leurs besoins et aux ressources temporelles à disposition.

Le concept a été élaboré en étroite collaboration avec socialdesign². En outre, le projet "*et*" le tandem des générations a servi d'exemple concret et a été intégré à l'élaboration du concept.

¹ Voir à ce sujet le concept de logements pour seniors de CURAVIVA Suisse:
https://www.curaviva.ch/files/ZKV1Z46/vision_habitat_seniors_de_curaviva_suisse__fiche_dinformation__curaviva_suisse__2020.pdf

² www.socialdesign.ch/fr; socialdesign est membre de la Société suisse d'évaluation Seval (www.seval.ch/fr).

1.2 But

Le présent concept d'évaluation sert de cadre et propose une manière de procéder aux responsables de projet dans le domaine de l'âge et de la technologie. Il vise à les rendre capables de planifier et de réaliser des (auto)évaluations de manière autonome et compétente.

Buts du concept d'évaluation:

- *Transmission des connaissances*: le concept d'évaluation montre ce que l'on entend par évaluation et quels en sont les différents types. Il explique également *pourquoi* et *comment* les évaluations sont ou peuvent être réalisées. (Chapitre 2 : Bases théoriques).
- *Application concrète*: ce concept décrit la manière de mener une évaluation à l'aide de l'exemple du projet "*et*" le tandem des générations. (Chapitre 3 : Exemple concret "*et*" le tandem des générations). Il sert également de point de départ pour la soumission de projets (p.ex. pour les demandes de financement).
- *Soutien du projet*: le concept d'évaluation est une aide générique et facile d'accès pour la réalisation de projets, dans la mesure où il indique ce à quoi il faut veiller lors de leur mise en œuvre (p.ex. planification temporelle, budgétisation des ressources financières, communication vers l'extérieur, etc.)
- *Soutien des activités de marketing*: le concept d'évaluation peut soutenir les activités de marketing, par exemple en suscitant une réflexion sur la qualité qui peut être utilisée pour la communication.
- *Stimulation et encouragement de portée générale*: le concept d'évaluation sert d'incitation à la réalisation de projets en général et d'évaluations en particulier, en encourageant par exemple la réflexion sur les facteurs de réussite et les écueils.

Ce concept doit être considéré comme un modèle indicatif. Selon l'objet de l'évaluation, il peut être mobilisé dans son intégralité ou partiellement, en n'utilisant que certains chapitres. Il peut également servir de point de départ indépendamment du thème.

2. Bases théoriques

2.1 Définition

Par *évaluation*, on entend de façon générale l'analyse et l'appréciation systématiques et compréhensibles d'une conception, d'une mise en œuvre et/ou des répercussions d'un objet d'étude³. Les objets d'évaluation peuvent être par exemple : des projets, des programmes, des dispositions, des stratégies, des conceptions, des processus, des technologies, des matériaux.

Une évaluation n'est pas une activité quelconque: c'est une activité ciblée, basée sur des critères et faisant appel à des méthodes et à des instruments scientifiques.

2.2 Types d'évaluation

Il existe différents types d'évaluation. Les plus fréquentes sont brièvement décrites ci-dessous.

- *Évaluations prospectives / évaluations de planification*: ces évaluations ont lieu *avant* la mise en œuvre d'un programme, d'un projet, d'une activité, etc. Elles évaluent la planification d'un objet d'évaluation et servent de base de décision pour la réalisation du projet.
- *Évaluations formatives*: ces évaluations ont lieu *pendant* la réalisation d'un programme, d'un projet, d'une activité, etc. Elles évaluent la mise en œuvre elle-même et visent à tirer des enseigne-

³ Société suisse d'évaluation, SEVAL.

ments pour la suite des opérations alors que le processus est encore en cours. Elles visent également à soutenir la suite du projet en se basant sur les expériences menées jusque-là.

- *Évaluations sommatives*: ces évaluations ont lieu *après* la réalisation d'un programme, d'un projet, d'une activité, etc. Elles évaluent l'objet de l'évaluation après son achèvement et visent à tirer des conclusions globales qui pourront également être utilisées pour de futurs projets similaires.
- *Évaluations d'impact*: ces évaluations visent explicitement à apprécier un impact, par exemple celui d'un projet. Elles se basent souvent sur un modèle d'impact qui établit des hypothèses à ce sujet. Elles ont plutôt lieu après la mise en œuvre d'un projet.
- *Évaluations internes*: ces évaluations sont une autoévaluation, par exemple lorsqu'une organisation évalue elle-même ses projets. L'avantage est que les personnes qui évaluent disposent de connaissances internes pertinentes et que ces évaluations sont souvent un peu moins chères. L'inconvénient est que les évaluateur-ices peuvent avoir une approche moins objective et ne disposent pas forcément des connaissances nécessaires en matière d'évaluation.
- *Évaluations externes*: ces évaluations sont menées par des personnes externes à l'organisation, par exemple lorsqu'un bureau spécialisé évalue un projet. L'avantage est que les évaluateur-ices apportent leur expertise et sont plus neutres, voire indépendant-es. Cela confère souvent une plus grande légitimité aux résultats de l'évaluation. L'inconvénient est que les connaissances internes peuvent manquer et que ces évaluations sont souvent plus coûteuses.

2.3 Principe de base de l'évaluation : pourquoi évaluer?

L'objectif d'une évaluation est d'examiner un objet soumis à l'évaluation. Une évaluation fournit des informations importantes sur l'atteinte des objectifs, sur les facteurs de réussite et sur les défis qui y sont liés.

En principe, il existe deux raisons principales de mener une telle démarche:

- *comptes à rendre / prescription*: il existe une obligation officielle d'évaluer (p.ex. contrat de prestation, loi, obligation);
- *autocontrôle*: il existe un désir (interne) de contrôle de la qualité dans le sens de gérer la qualité et de rendre des comptes à l'interne.

Les raisons de procéder à une évaluation sont multiples et dépendent de la situation de départ. En voici quelques-unes:

- gestion prévisionnelle;
- élaboration d'une base de décision;
- révision rétrospective des objectifs;
- vérification d'un avantage anticipé;
- formulation de mesures d'amélioration / optimisation;
- identification des facteurs de réussite et d'échec.

2.4 Conception de l'évaluation: comment évaluer?

Facteurs de qualité

Pour garantir la qualité de l'évaluation, quatre facteurs sont fondamentaux.

- *L'utilité*: une évaluation doit être axée sur le but, l'utilité et les besoins d'information des utilisateur-ices. Ainsi, les personnes qui évaluent doivent avoir des connaissances sur les destinataires de l'évaluation.
- *La faisabilité*: les évaluations doivent être conçues de manière réfléchie en fonction des conditions cadres données, elles doivent tenir compte des coûts et être réalisables. Comme les évaluations

peuvent impliquer de nombreuses personnes (p.ex. mandant-es, personnes à interroger, utilisateur-ices) et qu'elles peuvent nécessiter un investissement important en temps, en argent ou en personnel, il est important que la démarche soit bien acceptée par toutes les personnes impliquées. En ce qui concerne l'utilisation des ressources, il est recommandé d'appliquer le principe suivant: autant que nécessaire, aussi peu que possible. Cela signifie que le rapport entre les dépenses et les avantages doit être raisonnable.

- *La justesse*: une évaluation doit être réalisée de manière éthique et juridiquement correcte, ainsi que de manière indépendante et objective. Cela concerne aussi bien la méthodologie utilisée (p.ex. questions d'évaluation, instruments d'enquête) que le traitement des personnes impliquées (p.ex. personnes à interroger).
- *La précision*: l'évaluation doit produire des informations et des résultats exacts, utilisables et variables. Pour ce faire, il est nécessaire de recourir à une méthodologie adéquate afin de pouvoir tirer des conclusions et des recommandations logiques et compréhensibles.

Principes de planification

Lors de la planification d'une évaluation, il faut tenir compte de différents principes afin de satisfaire à l'exigence de scientificité:

- définir et exposer l'objet, le but, les questionnements et l'utilisation de l'évaluation;
- identifier et prendre en compte le contexte et ses influences possibles sur l'évaluation;
- fixer des délais réalistes;
- établir suffisamment tôt et de manière contraignante un accord écrit entre les mandant-es et les évaluateur-ices (contenus courants: but, objet, questionnements, méthodologie, obligations, droits, ressources, délais, produits, communication);
- élaborer ou concrétiser le concept d'évaluation (contenus courants: état des lieux, but, questionnements, modèle d'impact, critères d'évaluation, méthodes d'enquête et d'analyse, ressources);
- définir la manière de collecter et d'analyser les données selon des principes et des règles scientifiques;
- utiliser des sources de données qui produisent des résultats valides et fiables;
- vérifier systématiquement la qualité des données, les erreurs et les limites de leur validité.

Modèle d'impact

Lors de la planification d'une évaluation (en particulier d'une évaluation d'impact), ce que l'on appelle un modèle d'impact peut s'avérer utile. Un modèle d'impact permet de représenter les effets supposés qui doivent être vérifiés par l'évaluation. L'illustration suivante montre les composantes d'un modèle d'impact et décrit ce qu'on comprend pour chacune d'entre elles.

Modèle d'impact schématique				
Données de départ (Input)		Résultats et impact		
Ressources	Activités	Réalisation (output)	Résultat (outcome)	Impact
Que mobilisons-nous?	Que faisons-nous?	Que produisons-nous?	Que voulons-nous accomplir?	Que voulons-nous changer?

Figure 1: modèle d'impact schématique

Indicateurs et valeurs cibles

Les évaluations permettent de vérifier certains objectifs (p.ex. objectifs d'impact, de programme, de projet). Souvent, les objectifs ne sont pas directement mesurables. Il faut donc définir des unités de mesure pour pouvoir apprécier l'atteinte des objectifs. Les unités de mesure sont également appelées indicateurs. En règle générale, il faut plusieurs indicateurs pour pouvoir mesurer de manière adéquate l'atteinte des objectifs. Pour répondre à l'exigence de scientificité, il convient de tenir compte de certains aspects lors de la définition de ces indicateurs. La règle IRSOP⁴ résume ces aspects:

- **Importance centrale:** les indicateurs fournissent des indications significatives sur l'objectif d'étude;
- **Rentabilité:** les indicateurs peuvent être mobilisés en générant des dépenses raisonnables;
- **Simplicité:** les indicateurs sont compréhensibles pour chacun-e;
- **Opportunité:** les données relatives aux indicateurs sont disponibles à un moment utile;
- **Précision:** les indicateurs sont fiables et peuvent être identifiés sans ambiguïté.

Outre les indicateurs, il convient de définir des valeurs cibles permettant de vérifier l'atteinte des objectifs. Il est utile de connaître des valeurs réelles afin de pouvoir procéder à une comparaison entre les objectifs et la réalité. Il existe deux types de valeurs cibles:

- quantitatives: p.ex. pourcentage, nombre de séances, nombre de manifestations, nombre de participant-es;
- qualitatives: p.ex. taux de satisfaction, flexibilité des parties prenantes, identification des lacunes, qualité de la collaboration.

Méthodes de mesure et d'enquête (instruments)

Les méthodes de mesure et d'enquête constituent un élément central de l'évaluation. Il s'agit d'instruments qui permettent de collecter les informations ou les données nécessaires. Il en existe plusieurs et ils peuvent être utilisés en fonction du concept d'évaluation choisi.

Questionnaires (papier ou en ligne)

Le recours à des questionnaires permet de collecter de manière standardisée des données nouvelles, qui n'existent pas encore. Les questionnaires servent à obtenir des informations concrètes de manière structurée sous forme écrite (papier ou en ligne). Il existe différents types de questions possibles, qui peuvent également être utilisés de manière combinée:

- Questions fermées avec des réponses prédéfinies à cocher, par exemple:
 - Quel âge avez-vous? Réponses possibles: < 20 ans; 21 - 30 ans; > 30 ans
 - Dans quelle mesure êtes-vous satisfait-e de l'événement? Possibilités de réponse: très satisfait-e; plutôt satisfait-e; pas satisfait-e.
- Questions ouvertes auxquelles on peut répondre librement, par exemple:
 - Est-ce que l'événement vous a plu?
 - Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

L'avantage d'un questionnaire écrit, et surtout en ligne, est qu'il est possible d'interroger potentiellement un grand nombre de personnes en utilisant relativement peu de ressources, le tout de manière anonyme. L'évaluation (de questions fermées) nécessite assez peu de ressources. Le fait d'interroger un grand nombre de personnes augmente nettement la validité des résultats et permet de les généraliser plus facilement. L'inconvénient est que le taux de réponse peut être faible (peu de participant-es) et qu'il n'y a pas de possibilité de poser des questions supplémentaires. Les possibilités de réponse sont également plutôt limitées (pour les questions fermées). Les questionnaires sont le mode de collecte de données le plus utilisé. Ils ont fait leurs preuves et sont efficaces. Néanmoins, leur construction n'est pas anodine. Il faut

⁴ Landesvereinigung für Gesundheit Bremen e.V. (éd.) (2011). *Von gefühlt zu gemessen. Einführung in Grundtechniken des Projektmanagements und der Qualitätsentwicklung in Gesundheitsförderung und Prävention.*

veiller à ce que les bonnes questions soient posées de la bonne manière afin d'obtenir des informations objectives et correctes.

Entretiens (individuels, de groupe et groupes de discussion)

Les entretiens servent à recueillir de nouvelles données et à interroger des individus ou des groupes sur un sujet donné, de manière plus personnelle. Les entretiens peuvent être réalisés en présentiel, par téléphone ou en ligne. En règle générale, on utilise un guide d'entretien qui fixe le déroulement et les questions. Ainsi, il est possible d'aborder des thèmes prédéfinis, mais aussi de relever les associations d'idées spontanées. Les personnes interrogées peuvent - mais ne doivent pas nécessairement – être au courant de l'objet de l'enquête. Elles peuvent connaître peu le sujet (par exemple des participant·es à un cours) ou en être des expert·es (par exemple un·e spécialiste) et peuvent donc avoir différents rôles ou fonctions. Selon le thème, il peut même être judicieux d'interviewer ensemble un groupe mixte de personnes afin d'intégrer les différentes perspectives. Ainsi, lors de la planification de la composition du groupe, il convient d'évaluer qui doit participer et pour quelles raisons.

Les contenus mentionnés lors de l'entretien devraient être documentés afin de pouvoir procéder par la suite à une évaluation qualitative et anonyme des opinions individuelles, par exemple en enregistrant l'entretien ou en consignant (en substance) les propos tenus. Dans ce dernier cas, il peut être nécessaire qu'une personne non participante rédige un compte-rendu. L'évaluation d'un entretien peut prendre plus ou moins de temps selon sa durée. Il convient d'en tenir compte lors de l'élaboration du calendrier, tout comme de l'organisation et de la coordination des entretiens (dates, lieu, invitation, etc.). L'avantage des entretiens est qu'un thème peut être discuté de manière plus approfondie et plus large et que le contenu des informations est donc un peu plus riche. Il s'agit toutefois d'opinions individuelles, ce qui rend la consolidation objective un peu plus difficile et peut limiter la validité et la généralisation des résultats. Comme pour les questionnaires, la construction du guide n'est pas anodine. Il faut définir combien de questions peuvent être traitées en combien de temps d'entretien. De même, la modération des entretiens requiert une certaine connaissance de l'objet traité.

Analyse de documents

L'analyse de documents consiste à étudier et à évaluer des documents existants. Ils peuvent être disponibles sous forme papier (p.ex. rapports annuels, procès-verbaux, statistiques, études, concepts, charte, dépliants) ou en ligne (contenu du site). L'avantage de cette analyse est qu'il n'est plus nécessaire d'effectuer une collecte de données. Par contre, et c'est un inconvénient, les informations nécessaires ne sont pas toujours disponibles et l'analyse peut donc prendre plus de temps. En outre, les données ne sont pas toujours claires, objectives ou actuelles. Elles doivent être évaluées par une analyse de contenu et, le cas échéant, interprétées, par exemple:

- Le nombre de participant·es par an a-t-il été atteint conformément à l'objectif? (Sources: statistiques, rapport annuel)
- Le projet a-t-il été mis en œuvre conformément aux directives conceptuelles? (Sources: concept / description du projet)
- Quel est l'état actuel d'un thème? (Sources: études)

Observation (participante)

L'observation participante consiste à collecter des informations par le biais d'une observation systématique, par exemple en étudiant des événements, des individus, des groupes ou des espaces sociaux. La personne qui observe participe plus ou moins activement à l'objet observé. Souvent, une grille d'observation systématique est utilisée pour guider la démarche. Cette méthode permet de vérifier des hypothèses et d'acquérir des connaissances supplémentaires. L'avantage est qu'elle est en lien direct avec l'interac-

tion et qu'elle permet de saisir les dynamiques. L'inconvénient est que cette méthode peut être très coûteuse et que les observateur-ices doivent être formé-es pour pouvoir procéder à une évaluation objective. Cette observation convient comme complément à d'autres méthodes.

Conception de l'évaluation

Le tableau 1 ci-dessous présente en résumé une manière de synthétiser et de présenter la définition des indicateurs et des valeurs cibles ainsi que les sources de données pertinentes dans le cadre d'un concept d'évaluation concret.

Tableau 1: exemple d'un concept d'évaluation

Objectifs du projet		Indicateurs (= unités de mesure des objectifs du projet)		Norme / Référence		Sources des données / méthodes d'enquête		
Objectif	Numérisation	Indicateurs quantitatifs / qualitatifs		Référence (valeur cible)	Source de la référence	Questionnaires	Entretien	Analyse de documents
		Règle générale: IRSOP		→Quantitatif →Qualitatif	[PP = participant-es au projet]			
Domaine								
A	Phrase décrivant l'état visé (à quoi reconnaît-on que l'objectif est atteint?)	A1	Questionnaire item 3: xxx	Valeur définie au cas par cas	Source	X		
Exemple: connaissances techniques								
B	Les participant-es ont élargi leurs connaissances techniques.	B1	Item du questionnaire: Le cours m'a permis d'apprendre de nombreux nouveaux aspects techniques.	>75% d'approbation	PP	X		
		B2	Item du questionnaire: Je sais comment installer des applications.	>75% d'approbation	PP	X		
		B3	Item du questionnaire: À votre avis, est-ce que les participant-es ont appris quelque chose de plus?	Question ouverte	Formateur / formatrice		X	
C	Les participant-es peuvent utiliser l'application de manière autonome.	C1	Item du questionnaire: Je n'ai plus besoin d'aide pour utiliser l'application.	>75% d'approbation		X		
		C2	Item du questionnaire: Je sais où je peux obtenir de l'aide pour l'utiliser.	>75% d'approbation		X		
D	Les objectifs quantitatifs sont atteints.	D1	Nombre de participant-es	100 / an	Liste des PP / statistique			X
		D2	Le budget a été respecté	> CHF 0.00	Rapport annuel			X

Principes de l'évaluation et de la rédaction du rapport

Plusieurs aspects doivent être pris en compte lors de l'évaluation et de la diffusion des résultats.

- L'objet de l'évaluation doit être évalué de manière complète et équitable.
- L'objet de l'évaluation doit être évalué de manière systématique, compréhensible et justifiable.

- Les recommandations qui en émanent doivent être utiles, justifiées, concrètes, adaptées aux destinataires et réalisables.
- Les rapports doivent être compréhensibles, adaptés aux destinataires, intelligibles et complets (contenus généraux: contexte / situation initiale, objectif, questionnements, méthodologie, sources des données, résultats, conclusions, recommandations, limites).
- Le matériel utilisé (p.ex. modèle d'impact, questionnaires) doit être documenté séparément et mis à disposition.
- Les résultats doivent être accessibles (par ex. pour les participant-es, les personnes concernées, les personnes intéressées).

Composantes d'un concept d'évaluation

Les concepts d'évaluation fournissent un cadre pour la planification et la réalisation d'une évaluation. Les contenus concrets peuvent varier en fonction de l'objet de l'évaluation. Le tableau ci-dessous présente la structure schématique et les composantes les plus courantes d'un concept d'évaluation.

Tableau 2: composantes d'un concept d'évaluation

Structure d'un concept d'évaluation	
Chapitre	Contenus
1. Informations de base	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnées de la ou des personne(s) responsable(s) • Date et version du document
2. Situation de départ	<ul style="list-style-type: none"> • Brève description de l'objet de l'évaluation (quoi) • Brève description du contexte de l'évaluation (pourquoi)
3. Questionnements	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnements (généraux) de l'évaluation • (Le cas échéant, sous-questionnements de l'évaluation)
4. Objectif, but et/ou utilité	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif de l'évaluation (en vue de quoi) • But de l'évaluation (dans quel but) • Utilité de l'évaluation (combien)
5. Étapes clés	<ul style="list-style-type: none"> • Principales échéances (début, objectifs intermédiaires, fin), p.ex. sous forme de tableau • Étapes importantes de l'évaluation (p.ex. fin de la collecte des données, communication des résultats de l'évaluation), p.ex. sous forme de graphique
6. Conception de l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Qu'est-ce qui est évalué, comment, par qui, quand et sur quelle base?</i> • Description du modèle d'impact sous-jacent • Présentation sous forme de tableau des indicateurs et des valeurs cibles
7. Ressources	<p>Qui a besoin de quelles ressources et quand?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ressources en temps • Ressources financières • Ressources humaines • Ressources en infrastructures • Connaissances / savoir-faire

	Pouvant être affiché, p.ex. par étape du projet, par acteur·ice, par mois, par année
8. Communication	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Quand communique-t-on quoi, par qui, à qui et comment?</i> <p>P.ex. rapport complet, résumé synthétique, brochure</p>

3. Exemple concret: "et" le tandem des générations et son Aide technique

Ce chapitre se base sur un exemple concret: *Aide technique*, un programme proposé par l'association "et" le tandem des générations, basée à Thoune⁵. Il décrit comment un concept d'évaluation peut être conçu en termes de contenu et de mise en page. Dans un premier temps, les principaux éléments de contexte sont présentés (chapitre 3.1), puis on passe au concept d'évaluation (3.2). Il convient de souligner que cet exemple se base sur un projet réel. Ce concept d'évaluation contient toutefois certaines données fictives (p.ex. responsables, utilisation des ressources).

Note pour la lecture: des conseils d'utilisation apparaissent [entre crochets].

3.1 Contexte de l'exemple concret

Aide technique est un service proposé depuis cinq ans par l'association thounoise "et" le tandem des générations. L'association a pour objectif de construire des ponts entre les générations, d'encourager les échanges et de mélanger les générations. Cela se traduit notamment par des manifestations allant de la petite table ronde au grand festival intergénérationnel.

Dans le cadre d'*Aide technique*, de jeunes bénévoles (*digital natives* ou *enfants du numérique*) aident des personnes de tous âges - en particulier celles qui ont pris leur retraite (*digital immigrants* ou *immigrant-es du numérique*) - à se mouvoir dans ce dédale. Il s'agit par exemple d'aider à l'installation, de répondre aux questions sur la cybersécurité, de coordonner différents appareils et de proposer des cours d'aide technique spécifiques. Les services sont fournis au domicile des *digital immigrants*, dans les locaux de l'association "et" le tandem des générations ou lors d'événements dans des *Repair Cafés*.

L'offre a les objectifs suivants:

- construire un pont entre les générations - favoriser le contact entre les jeunes et les personnes âgées;
- renforcer l'échange entre les générations;
- sensibiliser les plus jeunes aux questions liées à la/aux vieillesse(s);
- élargir les compétences sociales, techniques et didactiques;
- obtenir une aide concrète sur des questions techniques;
- obtenir une visibilité pour les projets intergénérationnels internes et externes à l'association.

⁵ En allemand, langue dans laquelle est mené ce projet, l'association se nomme «und» das Generationentandem et son programme d'aide technique *Technikhilfe*.

3.2 Concept d'évaluation possible

3.2.1 Informations de base

- Coordonnées de la ou des personne(s) responsable(s)
- Date et version du document

[Les personnes pertinentes pour l'évaluation sont mentionnées ici. Il n'est pas nécessaire de mentionner toutes les personnes impliquées dans le projet, mais seulement celles qui ont une fonction clé].

Personnes responsables		Version X du XX.XX.20XX
Nom et Organisation	Fonction	Coordonnées
Peter Meier, "et" le tandem des générations	Directeur, mandataire de l'évaluation interne	Adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse, code postal, ville Joignable du lundi au jeudi
Barbara Müller, "et" le tandem des générations	Cheffe de projet interne Aide technique	Adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse, code postal, ville Joignable du mardi au vendredi
Max Muster, "et" le tandem des générations	Évaluateur interne	Adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse, code postal, ville Joignable du lundi au mercredi et le vendredi

3.2.2 Situation de départ

- Brève description de l'objet de l'évaluation (quoi)
- Brève description du contexte de l'évaluation (pourquoi)
 - L'objet de l'évaluation interne est l'offre Aide technique de "et" le tandem des générations. Dans le cadre de ce projet, les *digital natives* (jeunes aidant·es) soutiennent les *digital immigrants* (personnes retraitées) dans les questions numériques. Les *digital natives* développent ainsi leurs compétences sociales, techniques et didactiques et sont sensibilisé·es aux questions liées à la/aux vieillesse(s). Les *digital immigrants* reçoivent une aide technique concrète. En outre, l'échange permet de mélanger les générations.
 - Contexte: l'évaluation interne a été mandatée par la direction. Aide technique existe depuis environ cinq ans. En guise d'état des lieux, l'évaluation doit examiner l'offre actuelle et identifier les besoins d'optimisation pour le développement du projet.

3.2.3 Questionnements

- Questionnements (généraux) de l'évaluation
- Le cas échéant, sous-questionnements de l'évaluation

[La numérotation des questionnements facilite le suivi des données dans la conception de l'évaluation, cf. partie 3.2.6. Plus les questions sont concrètes, plus le sont également les réponses et les conclusions qui peuvent en être tirées. Il convient de noter que les questionnements doivent être opérationnalisés par les instruments utilisés, au moyen d'indicateurs. Les questions suivantes ne prétendent pas être exhaustives, elles doivent être comprises comme des questions d'évaluation possibles].

L'évaluation doit permettre de répondre aux questions suivantes:

- 1) Comment évaluer Aide technique?

- A) Dans quelle mesure *Aide technique* fonctionne-t-elle actuellement? Qu'est-ce qui fonctionne plutôt moins bien? (Situation actuelle / statu quo)
 - B) Dans quelle mesure la coordination entre toutes les personnes impliquées fonctionne-t-elle? Où se situent les points d'achoppement?
 - C) Quels sont les avantages d'*Aide technique* pour les groupes cibles? (*Digital immigrants, digital natives*)
 - D) Dans quelle mesure les objectifs fixés par la stratégie peuvent être atteints lors de la mise en œuvre (p.ex. participant-es atteint-es)?
- 2) Comment l'offre et les cours doivent-ils être développés pour répondre aux besoins ou aux vœux des personnes impliquées? (Visée)
- A) Quels sont les souhaits et les besoins des groupes cibles (*digital immigrants, digital natives*)?
 - B) Quels sont les futurs thèmes possibles pour l'offre de cours?
 - C) Comment de nouveaux thèmes peuvent-ils être intégrés (dans l'offre de cours)?
 - D) Comment attirer (encore plus) de personnes vers *Aide technique*?
 - E) Comment évaluer le marché et quelle y est la place d'*Aide technique*?
- 3) Quels sont les facteurs d'influence et de réussite d'*Aide technique*?
- A) Quelle est l'influence du contexte social sur *Aide technique*?
 - B) Quels sont les autres facteurs d'influence?
 - C) Quels facteurs de réussite peuvent être identifiés?
- 4) Comment évaluer les coûts liés à *Aide technique*?
- A) Comment évaluer la tarification?
 - B) Quelles sont les possibilités de financement actuelles et futures?
 - C) Quel prix les utilisateur-ices sont prêt-es à payer?

3.2.4 Objectif, but et/ou utilité (de l'évaluation)

- Objectif de l'évaluation (en vue de quoi)
 - But de l'évaluation (dans quel but)
 - Utilité de l'évaluation (combien)
- L'*objectif* de l'évaluation est de mener une appréciation de la situation actuelle, respectivement de l'offre actuelle, et d'obtenir un aperçu global de la mise en œuvre à un moment donné. Il s'agit également d'identifier les besoins d'optimisation pour l'avenir afin de pouvoir développer *Aide technique* en fonction des besoins et des envies.
 - Le *but* de l'évaluation est de créer une base de décision à l'intention de la direction de "et" le tandem des générations pour la conception future ou, le cas échéant, l'extension d'*Aide technique* ou d'autres projets.
 - L'*utilité* de l'évaluation est de poursuivre le développement d'*Aide technique* de manière efficace et rentable.

3.2.5 Étapes clés

- Principales échéances (début, objectifs intermédiaires, fin), p.ex. sous forme de tableau
- Étapes importantes de l'évaluation (p.ex. fin de la collecte des données, communication des résultats de l'évaluation), p.ex. sous forme de graphique

Tableau 3: étapes clés

Étapes clés															
	Quoi	RP	PP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Déterminer l'objet de l'évaluation	PM	MM, BM	12											
2	Clarifier les rôles	PM	BM, MM	31											
3	Élaborer le concept d'évaluation	MM	-			31									
4	Définir les indicateurs	MM	-			31									
5	Préparer les instruments	MM	-				15								
6	Collecter les données	MM	PAT, APP					27							
7	Traiter / décrire / interpréter les données	MM	-									30			
8	Présenter les résultats intermédiaires	MM	PM										15		
9	Communiquer les résultats finaux	PM	MM, BM										31		
10	Utiliser les résultats finaux	PM	BM												
11	Analyser l'évaluation	PM	BM												31

Légende: RP = responsables du projet, PP = participant-es au projet, PM = Peter Meier (mandant), BM = Barbara Müller (responsable du projet), MM = Max Muster (évaluateur), PAT = participant-es à *Aide technique*, APP = autres parties prenantes

3.2.6 Conception de l'évaluation

- Qu'est-ce qui est évalué, comment, par qui, quand et sur quelle base?
- Description du modèle d'impact sous-jacent
- Présentation sous forme de tableau des indicateurs et des valeurs cibles

[Le modèle d'impact, respectivement le concept d'évaluation, ne contient pas toutes les questions du point 3.2.3, mais cite certains indicateurs à titre d'exemple].

Figure 2: modèle d'impact

Données de départ (Input)		Résultats et impact		
Ressources	Activités	Réalisation (output)	Résultat (outcome)	Impact
- Infrastructure - Concept - Savoir-faire technique	- Offre <i>Aide technique</i> - Marketing - Gestion des différentes parties prenantes	- 20 cours - 15 événements - Brochures / flyers	- Élargir le savoir-faire technique - Élargir les compétences sociales	Construire des ponts entre les générations

Tableau 4: conception de l'évaluation

Objectifs du projet		Indicateurs (= unités de mesure des objectifs du projet)		Norme / Référence		Source des données / méthodes d'enquête		
Objectif (1 phrase)	Numérisation	Indicateurs quantitatifs / qualitatifs		Référence (valeur cible)	Source de la référence	Analyse de documents	Sondage en ligne	Entretien
		Règle générale: IRSOP • Importance centrale • Rentabilité • Simplicité • Opportunité • Précision		→Quantitatif →Qualitatif Sera définie au cas par cas				
Questionnement 1								
A	Les <i>digital immigrants</i> ont pu élargir leurs connaissances.	A1	Item du questionnaire: Je ne connaissais pas encore beaucoup de contenus.	>75% d'approbation	PP		X	
		A2	Item du questionnaire: Les contenus étaient exacts et pertinents.	>75% d'approbation	PP		X	
B	La collaboration avec les différentes parties prenantes est satisfaisante.	B1	Guide d'entretien: Êtes-vous satisfait-e de la collaboration?	>75% d'approbation	PP, AA		X	X
C	L'utilité d' <i>Aide technique</i> est connue.	C1	Item du questionnaire: Qu'est-ce qu' <i>Aide technique</i> vous a apporté dans la vie quotidienne?	Question ouverte / commentaires positifs	PP		X	
D	20 <i>digital natives</i> et 20 <i>digital immigrants</i> ont été atteint-es chaque année.	D1	Nombre de participant-es <i>digital natives</i> et <i>digital immigrants</i>	Comparaison stratégie / statistiques	Stat., stratégie	X		
Questionnement 2								
A	Les besoins des participant-es sont connus.	A1	Item du questionnaire : Parmi les besoins suivants, lequel est prioritaire pour vous? (Propositions de réponses)	Fréquence			X	
A		A2	Item du questionnaire: Quels sont vos autres besoins par rapport à <i>Aide technique</i> ?	Question ouverte	PP		X	
B	Les thèmes souhaités sont connus.	B1	Item du questionnaire: Quels sont les domaines que vous souhaiteriez voir abordés à l'avenir? (Propositions de réponses, question ouverte)	Fréquence	PP		X	
C	Les possibilités de développement ultérieur sont connues.	C1	Guide d'entretien: Où voyez-vous des possibilités d'extension de l'offre de cours?	Question ouverte	Direction du projet			X
Questionnement 3								
C	Les facteurs de succès sont connus.	C1	Item du questionnaire: Quel élément vous a convaincu-e de participer? (Propositions de réponse, question ouverte)	Fréquence, question ouverte	PP		X	
		C2	Qu'est-ce qui est particulier et spécial chez <i>Aide technique</i> ?	Fréquence, question ouverte	PP		X	

Objectifs du projet		Indicateurs (= unités de mesure des objectifs du projet)		Norme / Référence		Source des données / méthodes d'enquête		
Objectif (1 phrase)	Numérisation	Indicateurs quantitatifs / qualitatifs		Référence (valeur cible)	Source de la référence	Analyse de documents	Sondage en ligne	Entretien
		Règle générale: IRSOP • Importance centrale • Rentabilité • Simplicité • Opportunité • Précision		→Quantitatif →Qualitatif Sera définie au cas par cas				
Questionnement 4								
A	La tarification est connue et validée.	A1	Guide d'entretien: Quelle est la composition des prix d'Aide technique?					X
C	La disposition des utilisateur-ices à payer le prix est connue.	C1	Item du questionnaire: Quel est le montant maximum que vous seriez prêt à payer par heure ?	Valeur moyenne, fourchette			X	

3.2.7 Ressources

- Qui dispose de quelles ressources en temps / en argent / en personnel / en infrastructures et à quel moment?

[Les données suivantes sont fictives et ne prétendent pas donner une idée quantitative. Les éléments à prendre en compte sont les catégories de ressources et la structure.]

Tableau 5: ressources

	Quoi	Où	Quand	Commentaire
	Ressources	Coûts	Mois / année	
1	Ressources en temps: <ul style="list-style-type: none"> • 15 heures: élaborer les instruments • 21 heures: collecte des données • 30 heures: élaborer le rapport • 10 heures: élaborer le matériel de communication • 13 heures: coordination / administration • Total: 89 heures 	Personnel	Janv. – mai 24	Obtenir l'aval de la direction pour fin déc. 23
2	Ressources financières: <ul style="list-style-type: none"> • CHF 4'450.00: heures internes (89 x 50.00) • CHF 200.00: licence du questionnaire en ligne • CHF 500.00: défraiement des participant-es • CHF 600.00: activités de marketing • Total: CHF 5'750.00 	Personnel	Janv. – mai 24	Obtenir l'aval de la direction pour fin déc. 23

	Quoi	Où	Quand	Commentaire
	Ressources	Coûts	Mois / année	
3	Ressources en personnel: <ul style="list-style-type: none"> • 50% de poste supplémentaire • 10% de soutien administratif 	Personnel	Févr. – mars 24	Recruter à l'externe ou aug- menter le taux de travail
4	Ressources en infrastructures: <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire en ligne • Programme pour les statistiques • Lieu pour les entretiens (bureaux de l'organisation) • Téléphone (entretiens) • Ordinateurs (élaboration du rapport) 	IT	Déc. 23	Clarifier les outils en ligne
5	Connaissances / savoir-faire <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de projet • Évaluation / statistiques • Expertise rédactionnelle • Expertise organisationnelle / de coordination 	Aucun	Déc. 23 – juin 24	Faire le point à l'interne et les acheter à l'ex- terne si néces- saire

3.2.8 Communication

- Quand communique-t-on quoi, par qui, à qui et comment?

Tableau 6: communication

	Quoi	Quand	Par qui	À qui	Comment	Commentaire
		Mois / année	Abréviation	Abréviation	Moyens de communica- tion	
1	Information sur la réalisation de l'évaluation (informations pertinentes de l'évaluation)	1/24	PM	T	E-mail	
2	Rapport intermédiaire sur l'état d'avancement de l'évaluation	4/24	MM	PM, BM	Séance	À l'att. du Comité
3	Résultats de l'évaluation	6/24	PM	T, P	Rapport Site internet Rapport annuel	Si nécessaire: traduire en allemand, italien

	Quoi	Quand	Par qui	À qui	Comment	Commentaire
		Mois / année	Abréviation	Abréviation	Moyens de communication	
<p>Légende: PM = Peter Meier (mandant), BM = Barbara Müller (responsable du projet), MM = Max Muster (évaluateur), T = toutes les personnes impliquées, P = publication</p>						

4. Sources

Hager, W., Patry, J.-L., et Brezing, H. (2000). Evaluation psychologischer Interventionsmassnahmen. Standards und Kriterien: Ein Handbuch. Berne: Huber

Société suisse d'évaluation SEVAL, site internet: www.seval.ch/fr

"et" le tandem des générations, Concept d'Aide technique, version de mars 2022 (en allemand uniquement)

"et" le tandem des générations, Flyer d'Aide technique, flyer sur les connaissances numériques, 2022 (en allemand uniquement)

"et" le tandem des générations, Affiche présentant l'offre de cours sur les connaissances numériques, 2022 (en allemand uniquement)

"et" le tandem des générations, Manuel (en allemand uniquement)

Éditeur

CURAVIVA, INSOS
Zieglerstrasse 53, 3007 Berne

Mode de citation

CURAVIVA, INSOS (2022), Fiche d'information: Concept d'évaluation. Éd.: CURAVIVA, INSOS
En ligne: curaviva.ch

Renseignements / Informations

Anna Jörger, CURAVIVA
Courriel: anna.joerger@curaviva.ch

© CURAVIVA, INSOS, 2022