

# Mener une enquête bénéficiaire



## Fiches méthodes & outils dans l'accompagnement des porteurs de projet du Fonds de dotation Paris 2024 à l'évaluation d'impact

Dans le cadre du dispositif d'accompagnement des porteurs de projet du Fonds de dotation Paris 2024, un accompagnement dédié sur la mesure d'impact est proposé.

Pour votre organisation, les objectifs sont les suivants :

- Apporter des éléments de connaissance sur les impacts de vos projets
- Communiquer en interne et en externe
- Améliorer vos projets
- Essaimer

Pour Paris 2024, les évaluations d'impact permettront de :

- Contribuer à l'évaluation de la stratégie Impact & Héritage
- Apporter de la lisibilité sur la valeur ajoutée de vos projets
- Léguer un héritage méthodologique

Différents niveaux d'accompagnement sont proposés concernant la mesure d'impact :



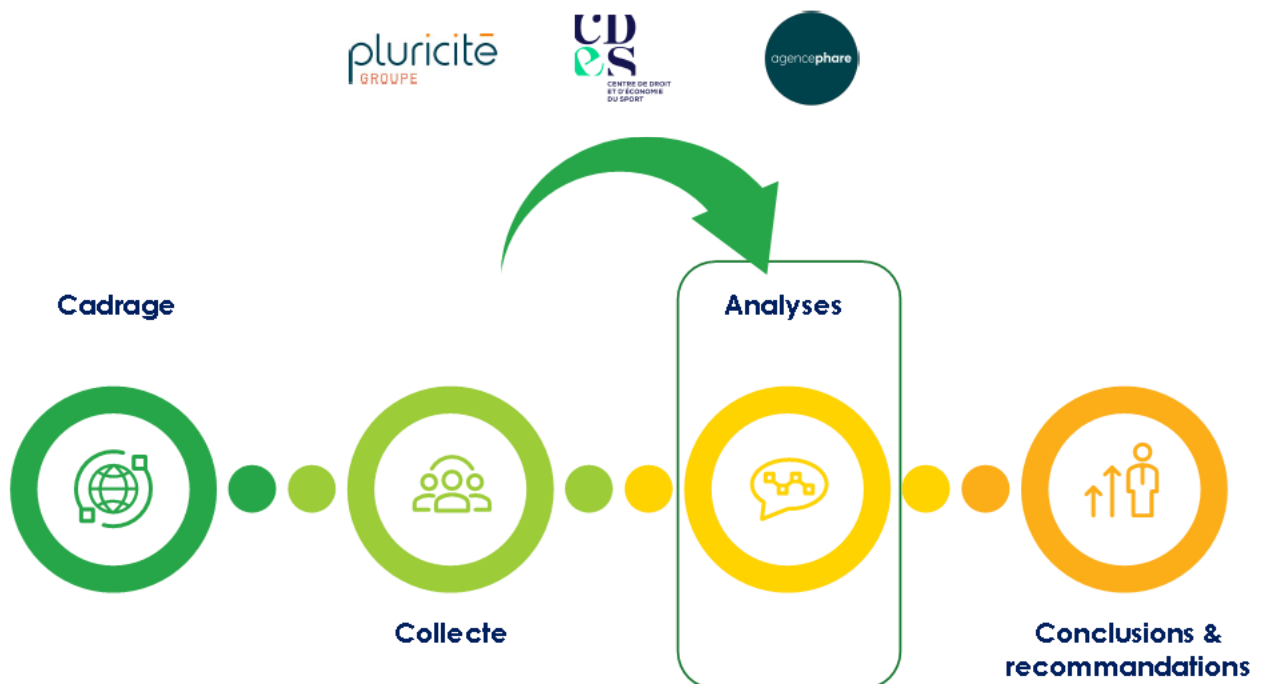
Les documents d'application s'inscrivent dans une logique d'outillage, visant à sécuriser les démarches d'évaluation d'impact des porteurs de projet à travers des vade-mecum portant sur les méthodes d'évaluation et les étapes et les outils à mettre en place. Avec ces documents, il s'agit de favoriser l'acquisition des notions clefs, la compréhension des tenants et aboutissants de la mesure d'impact et l'appropriation de solutions concrètes pour engager le travail, l'organiser – le baliser.

Retrouvez les documents d'application sur les sujets suivants :

Fiches outils	Fiches processus
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ Organiser un benchmark</li> <li>⊗ Conduire des entretiens</li> <li>⊗ Conduire une étude de cas</li> <li>⊗ Utiliser la facilitation graphique</li> <li>⊗ Utiliser l'infographie</li> <li>⊗ Utiliser la datavisualisation</li> <li>⊗ Utiliser les personae</li> <li>⊗ Animer un focus groups évaluatif</li> <li>⊗ Utiliser l'observation participante</li> <li>⊗ Mobiliser la méthode des scénarios</li> <li>⊗ Elaborer un référentiel d'évaluation</li> <li>⊗ Construire un diagramme logique d'impact</li> <li>⊗ <b>Mener des enquêtes bénéficiaires</b></li> <li>⊗ Utiliser l'économétrie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Bâtir un protocole d'évaluation</li> <li>⊗ Formuler ses questions évaluatives</li> <li>⊗ Opter pour l'évaluation participative</li> <li>⊗ Vérifier l'évaluabilité du projet</li> <li>⊗ Formuler des recommandations</li> <li>⊗ Communiquer et rendre utile la démarche</li> <li>⊗ Faire un contrôle qualité de son rapport</li> </ul>

Retrouvez les documents d'application et d'autres outils sur la plateforme :

<https://accompagnementimpact2024.org/>



# 1 L'essentiel, en un coup d'œil



## Une enquête bénéficiaire, c'est quoi ?

Outil de recueil d'informations, l'enquête bénéficiaires consiste à obtenir une importante quantité de réponses auprès d'un nombre important de bénéficiaires dans l'optique d'une exploitation statistique des résultats. L'enquête fournit des éléments de connaissances sur les publics, d'impact du projet ainsi que des données d'appréciation sur le projet évalué et ses données pourront être extrapolables à un plus grand ensemble de population. A noter, outil quantitatif, elle peut cependant comprendre un volant plus qualitatif.

## Niveau de complexité de l'outil !

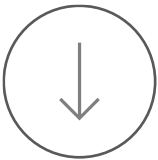
	 COMPLEXE	L'outil / la méthode nécessite un niveau d'expertise et d'expérience relativement important et suppose un fort engagement de ressources (en temps, etc.).
	 <b>ELABORÉ</b>	L'outil / la méthode requiert un niveau d'expertise et d'expérience élevé qui pourra être compensé par un fort niveau d'engagement.
	 INTERMÉDIAIRE	L'outil / la méthode implique une relative exigence technique et implique un engagement de ressources (temps passé...) assez raisonnables.
	 ACCESSIBLE	L'outil / la méthode peut se mettre en place relativement facilement, sans appeler un niveau d'expertise et / ou d'expérience dédié.





## Atouts

- Présente un bon rapport temps passé / matière obtenue
- Donne un accès potentiel à un grand nombre de répondants
- Permet aux répondants d'être anonyme et ouvre à des opinions libres
- Offre de traiter une large gamme de sujets
- Conjugue l'information en quantité avec des données plus appréciatives



## Limites

- Donne des réponses peu approfondies avec un risque de mauvaise interprétation
- Implique une relative maîtrise des techniques statistiques
- Nécessite un potentiel investissement logistique et matériel
- Comporte des obligations légales (RGPD) et des implications techniques (qualité des formulaires de collecte, sécurité des données collectées...)



## 2 Définition => c'est quoi une enquête bénéficiaire ?



### 2.1 Définition et approche

L'enquête de bénéficiaires pour tracer / mesurer l'impact du projet se réalise à partir d'un questionnaire composé principalement de questions fermées et pouvant également contenir des questions ouvertes. L'enquête permet de connaître l'opinion des bénéficiaires sur le projet, ainsi que leur devenir. Croisés entre elles et avec des éléments de profil, les données de l'enquête donnent à analyser les relations entre caractéristiques pour affiner la compréhension du dispositif et de ses effets (suivant le profil des personnes, leur parcours avant le projet, pendant le projet...).

A noter que le questionnaire peut être administré de différentes manières, en face à face ou auto-administré, sur format numérique ou sur format papier !

Attention ! Les enquêtes de satisfaction se sont multipliées... Dans ce paysage, il n'est pas facile de se démarquer, votre enquête peut être prise pour une publicité, pour un spam, ou bien tout simplement se heurter à la lassitude des publics visés... Cela commande d'être transparent, professionnel et de bien accompagner la passation.

### 2.2 L'enquête bénéficiaire dans l'évaluation d'impact

L'enquête de bénéficiaires dans l'évaluation d'impact offre l'avantage de connaître le devenir des personnes après le projet, et d'inscrire le travail évaluatif dans une perspective de trajectoire qui dépasse le simple bilan d'action.

Cependant, l'enquête de bénéficiaires peut être mobilisée à d'autres moments de la vie du projet pour les bénéficiaires, suivant le référentiel évaluatif, par exemple sur des registres qui couvriraient moins les effets eux-mêmes du projet que sa pertinence, son efficacité à telle ou telle phase.

A noter que l'enquête bénéficiaires peut être administré en deux temps, en logique avant / après, soit avant le projet et après le projet, pour disposer d'une capacité à comparer les données et à juger de changements (en la matière, il est possible d'aller plus loin et de chercher des changements imputables au projet, mais cette logique d'attribution nécessite une élaboration méthodologique plus forte, cf. notamment la fiche méthodologique sur l'utilisation de l'économétrie).





## 3 Dans quel cas réaliser un diagramme logique d'impact ?



### 3.1 Pourquoi ?!

- **Recueillir des points de vue auprès d'une grande quantité de participants**

Plus votre projet touche de participants, plus l'enquête de bénéficiaires a de l'intérêt ! Un projet à quelques participants pourra s'appuyer sur des outils de type entretien qualitatif, mais pour un projet touchant un public large, l'enquête par questionnaire ouvre de récolter un nombre de réponses importants.

N'hésitez pas cependant à mixer les méthodes, et l'enquête quantitative peut constituer une étape intéressante avant l'enquête qualitative, en vous aidant par exemple à repérer des contacts de personnes qui seraient prêtes à être interrogées plus longuement, ou alors à repérer des profils (selon les réponses au questionnaire) avec lesquels mener des approfondissements qualitatifs pourraient être pertinents. Par exemple, suite à une enquête quanti auprès des bénéficiaires d'un projet type Sport Senior, il peut être intéressant de viser des profils de sénior qui n'avait pas de pratique d'activité physique *avant* l'action, pour explorer plus avant les motivations et les modalités qui auront permis de toucher ces publics, ainsi qu'alimenter précisément les effets / impacts de l'action sur eux, et leur volonté de poursuivre une activité physique et sportive au-delà de l'action !

- **S'appuyer sur des outils disponibles qui ont un rapport qualité / prix optimal**

Les méthodes de recueil des réponses permettent en outre de collecter ces nombreux avis avec une ressource standardisée. Papier ou digital, le questionnaire prend du temps à sa conception puis à l'exploitation des résultats, mais le temps de la passation peut permettre d'envisager des gains de temps importants par rapport à des techniques d'entretien qualitatif. En bref : le rapport nombre de réponses / temps passé est imbattable !

- **Disposer d'une masse d'informations et d'un nombre de réponses suffisamment important pour fixer des repères d'analyses et extrapoler au-delà de la population enquêtée**

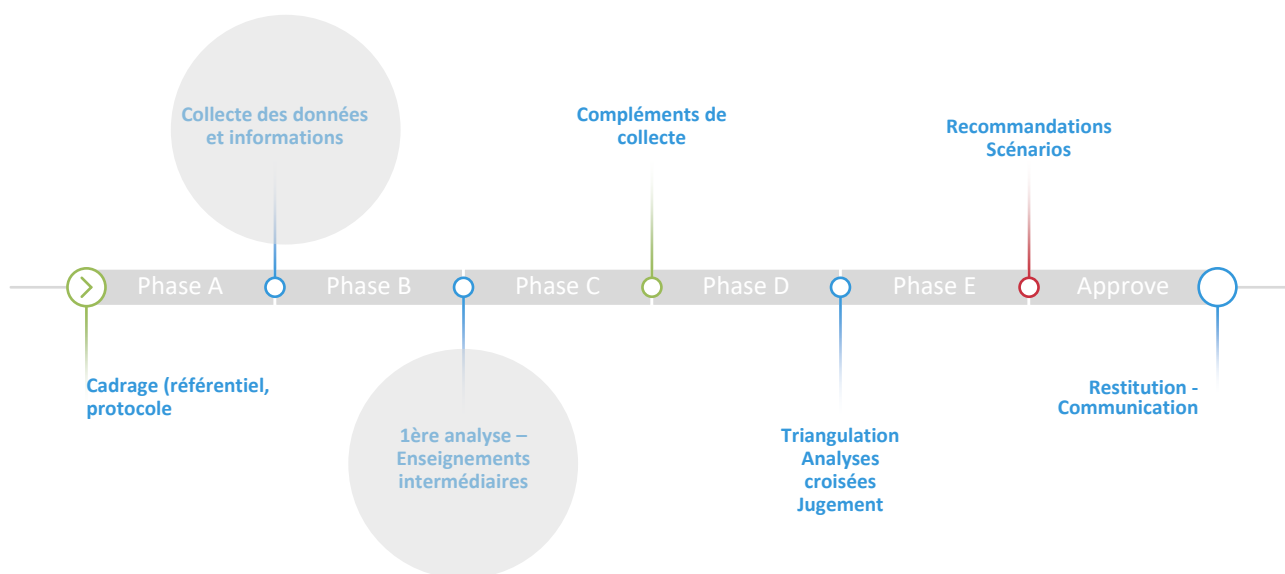
La donnée créée par l'enquête de bénéficiaires, pour peu qu'elle ait une marge d'erreur réduite, permet de disposer de résultats fiables, qui seront autant de repères importants pour l'analyse. En outre et toujours sous la même conditionnalité de sa marge d'erreur, l'enquête permet de donner lieu à des extrapolations valables.

- **Croiser les résultats chiffrés de l'enquête avec des éléments qualitatifs**

Au-delà du travail de croisement avec les variables même de l'enquête, c'est le croisement entre les données de l'enquête bénéficiaires et d'autres données collectées par ailleurs qui présente un intérêt important. Ce croisement va permettre de mieux interpréter les résultats de l'enquête, et de fournir des éléments de confirmation ou de pondération sur des données et indices récoltés par ailleurs (lors d'entretien qualitatif avec les bénéficiaires, ou les partenaires...).



## 3.2 A quel moment ?!



L'activation d'une enquête de bénéficiaires s'envisage différemment suivant qu'on la questionne du point de vue d'une démarche évaluative stricte (elle sert globalement à collecter de l'information) ou du point de vue de cette démarche et de son positionnement dans le déroulement du projet lui-même (la collecte d'information peut commencer dès le début du projet, et a fortiori de la démarche d'évaluation).

### La mobilisation de l'enquête de bénéficiaires en logique évaluation finale ou évaluation ex post

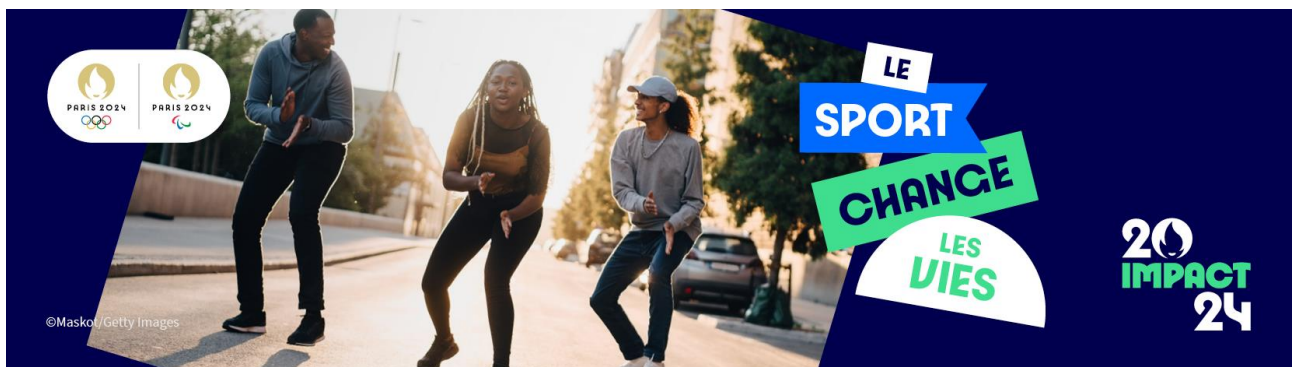
**Activée dans une évaluation finale ou ex-post**, vous vous dotez d'un outil à mobiliser durant les phases de collecte d'information, voire de compléments de collecte. N'hésitez pas à penser, selon le calendrier de la démarche, les possibilités d'utiliser les résultats de tel outil au regard de l'usage de tel autre. Par exemple, les résultats de l'enquête, s'ils sont disponibles, peuvent être une matière intéressante pour servir de support à l'animation de focus group. Inversement, l'information issue d'outils qualitatifs peut permettre de renforcer la pertinence et la robustesse de votre enquête en orientant le type de questions posées et les réponses proposées des questions fermées.

### La mobilisation de l'enquête bénéficiaires en logique d'évaluation au fil de l'eau

**Activée dans une évaluation in itinere**, c'est à dire une évaluation chemin faisant qui démarrerait en même temps que le projet lui-même, l'enquête de bénéficiaire gagne à connaître différents temps de passation. En réalisant par exemple une première vague d'enquête dès le début du projet, vous disposez d'un point de vue en T0, que vous pourrez comparer avec un point de vue en T1 (quelques mois plus tard), etc. La comparaison des résultats avant / après vous donne accès à de premiers éléments sur la capacité du projet à transformer la situation. Le corpus de question s'enrichira de questions relatives au devenir des publics plus tard dans la démarche.



## 4 Mode d'emploi concret de l'enquête bénéficiaire



L'enquête bénéficiaire se réalise grossièrement en 3 phases, avec :

### Une 1<sup>ère</sup> phase de cadrage et de préparation

- **Précisez les activités déployées dans le cadre du projet (les « réalisations ») et les bénéficiaires du projet**

Dans cette première phase, vous allez d'une part définir le cadre de l'enquête que vous souhaitez mener et d'autre part préparer les outils de l'enquête.

Concernant la configuration du questionnaire, vous aurez cadré votre enquête lorsque vous savez dire :

- Quel est l'objectif de l'enquête ?
- Quel est le calendrier de l'enquête ?
- Quel est votre public cible ? (Tous les bénéficiaires du projet ?, les bénéficiaires sortis du dispositif ?...)
- Quel est le nombre de réponses attendues ?
- Sur quelle base de sondage vous allez vous appuyer pour diffuser l'enquête ? (Liste de bénéficiaires ? annuaire ?...)
- Quel est le mode de passation de l'enquête ? (Enquête en ligne ? par téléphone ? en face à face ? par mise à disposition de questionnaire papier ? ...)

*Concernant l'élaboration du questionnaire :*

Si l'enquête par questionnaire permet d'avoir accès à un grand nombre de réponses, c'est-à-dire de poser un grand nombre de questions, il convient cependant de faire attention à ne pas prévoir un questionnaire trop volumineux, au risque d'obtenir un taux de réponse très faible et des abandons en cours de route (personne qui commence à répondre et s'arrête sans aller au bout du questionnaire). La qualité visuelle du questionnaire est importante, mais surtout sa taille : visez 5 à 10 minutes de temps de réponse maximum, et pas bien plus de 30 questions (avec une majorité de questions faciles à traiter pour le répondant).

Si vous privilégiez avantagement un maximum de questions fermées, intégrez quelques questions ouvertes. Les questions fermées permettront un traitement rapide et sans risque d'interprétation au moment de l'exploitation des résultats, en outre elles facilitent la passation du questionnaire pour le répondant. Essayez de limiter le nombre de réponses des questions fermées, pour faciliter la passation du questionnaire au répondant (choisir parmi 3 ou 4 réponses est plus simple que choisir parmi 10 réponses). La variable « autre » pourra être utilisée, mais attention à ne pas la systématiser parce qu'elle équivaut à proposer des questions ouvertes qui représentent un « piège ». Les questions ouvertes permettent, sur certains sujets, de s'ouvrir à la liberté de parole des répondants et à des hypothèses de résultats que vous n'aurez pas anticipées. Les





questions ouvertes sont piégeuses, retenez le bien : elles seront difficiles à agglomérer entre elles (traiter 100 réponses ouvertes prend beaucoup plus de temps que traiter 100 questions fermées, et le traitement des 100 réponses ouvertes prêche obligatoirement à des biais d'interprétation), et pour le répondant, si elles lui laissent de la liberté d'expression, elles lui demandent davantage de temps de réponse. Il faut mettre des questions ouvertes, mais pas trop !

Votre questionnaire devra comprendre des questions signalétiques (sur le profil des répondants, sur les éléments relatifs au projet, etc.) et des questions appréciatives (les points forts, les points faibles, la satisfaction, etc.). Pour les questions appréciatives, vous pouvez utiliser des questions numériques (donnez une note), des questions à choix multiples, des échelles d'évaluation.

**Dernier point** : attention à ne pas multiplier les conditionnalités de réponses et les « chemins » par type de réponses, vous complexifieriez votre questionnaire et son traitement. Visez le questionnaire le plus simple ! Si vous pouvez vous appuyer sur une compétence en la matière, cette prudence n'est pas forcément de mise, ou de manière moins prononcée.

## Une 2<sup>ème</sup> phase de passation

La passation de l'enquête pourra s'appuyer sur des méthodes de recueil de réponses différentes, à mixer ou pas.



- **Enquête numérique**, elle consiste à fonctionner avec un formulaire en ligne. Sa diffusion peut être assurée par mail, l'information être donnée sur des réseaux sociaux, etc. Le formulaire en ligne peut s'appuyer sur des solutions digitales qui permettent à tout un chacun d'élaborer un questionnaire simple en quelques clics tout en automatisant le traitement statistique des données.
- **Enquête téléphonique**, elle vous permet de toucher des publics avec lesquels vous n'auriez plus de contact, de garantir des réponses à toutes les questions, etc. Elle vous permet aussi de solliciter davantage tel ou tel type de public suivant l'avancée des réponses (par exemple de solliciter davantage de garçons si les filles ont davantage répondu au départ), de façon à contrôler la représentativité des réponses au fil de l'eau.
- **Enquête terrain, en face à face**, elle suppose que vous portiez le questionnaire sous format papier et que vous en assuriez la passation. Ce mode est intéressant pour limiter les abandons, pour toucher des publics peu ou pas à l'aise avec l'écrit ou les outils numériques, etc.
- **Enquête terrain, auto-administré**, elle suppose que vous portiez le questionnaire sous format papier, que celui-ci soit hyper accessible dans sa forme et ses formulations, et que les personnes ciblées le remplissent elles-mêmes. Le questionnaire papier peut être déposé sur une banque d'accueil, ou distribué à la fin d'une séance, etc.

Quel que soit le mode de réponses, pensez à suivre le déroulement de la passation, à faire des relances, à vous intéresser aux résultats au fil de l'eau etc. C'est autant de moyens de réussir l'enquête, en ajustant le tir au besoin, en augmentant les chances d'avoir beaucoup de réponses, etc.

Avant de lancer la passation, vous testerez avantagusement l'enquête en y répondant vous-même et en faisant répondre d'autres personnes. Cela permettra de faire de derniers ajustements avant que l'enquête ne soit lancée grandeur nature, pour checker la durée de réponse, éviter les fautes d'orthographe, repérer des formules peu claires, corriger les bugs techniques, etc.

## Une 3<sup>ème</sup> phase d'exploitation et d'analyse

Avant d'exploiter les données de l'enquête pour disposer des résultats, vous procédez au contrôle des données et à une analyse de la représentativité de l'enquête. Il s'agit de valider les données disponibles, de nettoyer la base de données collectées des réponses insuffisamment complétées ou des réponses aberrantes, ainsi que de mettre à jour la base de contact. Si vous vous appuyez sur des compétences ad hoc en matière d'enquête, nu



travail d'étude de fréquence et de distribution des réponses pourra être effectué et / ou d'analyse par sondage d'une dizaine de réponses, pour s'assurer de la validité des données.

Vous effectuez un travail de tris à plat : il vous permet de connaître la répartition de réponses question par question.

Vous effectuez un travail de tris croisés et d'analyse par profils : il vous permet de réaliser des analyses plus approfondies, généralement sur deux questions, en croisant des questions appréciatives avec des questions signalétiques, pour envisager différentes combinaisons de réponses et observer des relations entre certaines données « fixes » (par exemple le genre du public, ou alors sa provenance, ou alors la durée de son parcours dans le projet, etc.) par rapport à certaines données appréciatives (la satisfaction vis-à-vis du projet, la qualité du devenir post projet, etc.).

Vous traitez les questions ouvertes : vous pouvez utiliser différentes techniques pour exploiter les questions ouvertes, par exemple en codant les réponses, ou alors en réalisant des nuages de mots basés sur le nombre d'occurrence des termes. Vous pouvez également piocher des expressions et des formules pour disposer d'illustrations en termes de verbatims.

Enfin, les résultats du questionnaire peuvent faire l'objet d'une double insertion dans vos livrables et rapports, avec :

- En les croisant avec d'autres matériaux collectés : les résultats de l'enquête s'inscrivent dans le corps d'une analyse qui s'appuie sur les différentes sources dont vous disposez ;
- En les présentant de manière spécifique : les résultats de l'enquête font l'objet d'une partie dédiée.



## 5 Les pièges et les limites de l'enquête de bénéficiaires



- **C'est plus complexe et lourd que cela peut paraître !**

D'abord simple, l'enquête par questionnaire réserve des pièges certains (biais de questionnement, limite de la représentativité, difficulté à toucher les répondants...) mais ceux-ci sont facilement évitables ou peuvent s'éviter en se gardant d'être trop ambitieux (nombre de question, nombre de réponses attendues) et en étant transparent quant à la fiabilité des résultats.

- **L'enjeu n°1, c'est d'avoir des répondants !**

N'omettez pas, dès la préparation, d'anticiper la diffusion du questionnaire et l'étape de passation, c'est la phase clé : quelle que soit la qualité de votre outil, si vous obtenez peu de réponse, votre enquête aura peu d'intérêt, faute de répondants. Il faut prévoir et consacrer de l'énergie dans la relance, et faire le maximum pour avoir des questionnaires les plus complets possibles (d'où éviter les questionnaires longs, aller sur des formules claires, présenter l'enquête de manière originale, etc.).

- **Attention, l'enquête n'a pas le dernier mot dans l'analyse !**

La tentation pourra être grande dans l'analyse finale de l'évaluation de s'en remettre principalement aux résultats de l'enquête. Evidemment, les résultats de l'enquête ont potentiellement une grande force de preuve mais, évidemment encore, il faut bien les utiliser en lien avec les autres données dont vous disposez. Non seulement vous enrichirez votre analyse d'ensemble, mais en n'arc-boutant pas votre analyse sur une source principale, vous la rendrez plus robuste... et donc crédible et légitime. Cela dit, n'hésitez pas à valoriser les résultats de l'enquête, en les agrémentant de verbatims : ce sont des données qui se prêtent à une exploitation infographique, soit un matériau facile à communiquer, facile à s'approprier.



## 6 Pour en savoir plus



- Quivy R. et Van Campenhoudt L. (2013), Manuel de recherche en sciences sociales, Dunod (4e éd.)
- Davoine Albert (2011), Les enquêtes : généralités sur les sondages, la population et l'échantillon, cours de recherche commerciale online
- Petit guide de méthodologie de l'enquête – Université Libre de Bruxelles - Marine Lugen : [https://igeat.ulb.ac.be/fileadmin/media/publications/Enseignement/Petit\\_guide\\_de\\_me%CC%81thodologie\\_de\\_l\\_enque%CC%82te.pdf](https://igeat.ulb.ac.be/fileadmin/media/publications/Enseignement/Petit_guide_de_me%CC%81thodologie_de_l_enque%CC%82te.pdf)
- PARIZOT Isabelle, « 5 – L'enquête par questionnaire », dans : Serge Paugam éd., L'enquête sociologique. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Quadrige », 2012, p. 93-113.
- EVAL – Centre de ressources en évaluation – Questionnaires : <https://www.eval.fr/questionnaires/>

