

9

Recueil de la perception des acteurs

Pour mener à bien la démarche d'évaluation, répondre aux questions évaluatives et renseigner au mieux les critères, plusieurs méthodes et sources de données peuvent être mobilisées, parmi lesquelles la réalisation d'enquêtes et de temps d'animation collective.

Ces outils permettent de recueillir, auprès de parties prenantes, des informations sur une action, un dispositif, un fonctionnement... Il peut s'agir d'opinions, de connaissances, de perceptions, de changements perçus mais aussi de satisfaction... L'objectif étant de croiser les regards.

Selon le public visé, le temps à disposition et les informations souhaitées, les techniques et les outils à utiliser sont différents: questionnaires, entretiens individuels, entretiens collectifs, focus group ...

Quel que soit l'outil utilisé, il doit:

- Être ciblé sur des objectifs précis;
- Être organisé à l'avance avec un rétroplanning qui décrit les étapes à réaliser;
- S'appuyer sur une trame pour répondre aux critères (grille d'entretien, questionnaire, outil de recueil de données);
- Être analysé selon une méthode définie au départ.

Pour choisir le type d'enquête, il convient de s'interroger sur ce que l'on recherche et sur les critères et indicateurs que l'on souhaite renseigner:

- L'enquête quantitative s'adresse à un grand nombre de personnes. Elle se base sur un questionnaire identique pour tous, composé principalement de questions fermées afin de faciliter l'exploitation des réponses. Pour avoir du sens, l'enquête doit être exhaustive (concerner l'ensemble des parties prenantes) ou représentative (concerner un échantillon représentatif).
- L'enquête qualitative s'appuie en général sur des entretiens individuels ou collectifs. Elle permet d'obtenir des réponses argumentées et détaillées. Le nombre de personnes interrogées est souvent faible tout en veillant à être suffisamment diversifié pour donner à voir les tendances. Les entretiens se composent principalement de questions ouvertes ou semi-directives.