



## FICHE OUTILS

# ÉTAPE 8 - EVALUER

## COMMENT ÉVALUER

### LE PARTENARIAT EN CO-CRÉATION?



Pour qu'un projet de Co-Création soit équilibré et durable, il est essentiel de veiller à la qualité du partenariat, c'est-à-dire à la qualité des relations entre votre organisation sociale et l'entreprise. En effet, l'échange entre les partenaires doit porter sur le contenu du projet lui-même mais aussi sur le fonctionnement de la relation entre les personnes et entre les structures concernées. Il est donc conseillé dans le cadre d'un projet de Co-Création de mettre en place une évaluation régulière du partenariat à proprement parler.

## Quel est l'objectif de l'évaluation du partenariat ?

L'objectif est de créer une relation équilibrée entre les partenaires, caractérisée par le respect mutuel, la possibilité d'exprimer et d'écouter les préoccupations de son partenaire, des analyses qui dépassent l'objet strict à réaliser le projet et de son impact.

La pérennité du partenariat sera accrue si chacune des parties prend en compte les contraintes et les attentes de l'autre.

## Comment organiser l'évaluation du partenariat ?

L'évaluation du partenariat se basera principalement sur des critères qualitatifs, mais il est possible de mettre en place des outils d'évaluation qui permettront de donner des résultats qu'il sera possible d'analyser quantitativement.

Idéalement l'évaluation doit se faire en 4 temps :

### Evaluation au sein de chaque structure

Chaque partenaire effectue l'évaluation au sein de sa structure auprès de ses collaborateurs

### Bilans des résultats

Les résultats obtenus par chacun des partenaires sont restitués sous la forme d'un rapport d'évaluation qui permet de faire le bilan des résultats

### Analyse des résultats et mise en place des axes d'améliorations

Les partenaires confrontent les résultats obtenus par chacun d'eux et analysent ensemble le bilan de l'évaluation et réfléchissent aux axes d'amélioration à mettre en place pour animer la relation

### Diffusion des conclusions de l'évaluation

Les conclusions de l'évaluation sont communiquées et partagées avec l'ensemble des équipes du projet de Co-Création

## Evaluation au sein de chaque structure partenaire

### Qui seront les responsables de l'évaluation ?



Commencez par désigner un **responsable de l'évaluation au sein de chaque structure**. Pour un maximum d'objectivité, l'évaluation de la qualité du partenariat doit être menée par des médiateurs 'neutres'. Elle peut être orchestrée par **un membre de votre entreprise et un membre de votre organisation sociale partenaire, non impliqués directement** dans le projet ni dans la relation.

### Comment se déroule l'évaluation ?



- **Rencontres individuelles** : lorsque l'effectif de l'équipe projet est réduit, le médiateur peut mener des entretiens individuels avec une grille de questionnaire préparée à l'avance (se basant sur les indicateurs et objectifs établis lors de la construction du partenariat) auprès de toutes les parties et acteurs concernés et d'une restitution avec tous avec comme médiateur ce membre désigné.
- **Entretiens de groupe** : Lorsque le projet de Co-Création implique un grand nombre de personnes, le médiateur peut organiser des entretiens collectifs au sein desquels les personnes présentes s'expriment à partir de questions préalablement élaborées. L'entretien de groupe a l'avantage de permettre l'interaction entre les participants.
- **Enquêtes qualitatives** : en complément de ces entretiens, le médiateur peut aussi mettre en place des enquêtes quantitatives par l'intermédiaire de questionnaires envoyés par email à l'ensemble des acteurs du projet. Ce type de recueil de données, en général anonyme, permet de dégager des points de vue dominants.

### Quels outils pour évaluer ?



- Utilisez des **questionnaires rédigés à l'avance**
- Utilisez **les mêmes questionnaires pour les partenaires**
- Choisissez des questions portant sur différents aspects du projet afin de mesurer le degré de satisfaction ou le degré d'atteinte des objectifs

Pour que les réponses apportées soient objectivement analysables :

- Privilégiez des questions fermées (oui/non), des questions à choix multiples et/ou des questions avec une échelle de satisfaction
- Proposez quelques questions ouvertes qui permettront de donner la parole aux différents intervenants afin de recueillir des suggestions d'amélioration et des axes de développement



Pour vous aider à élaborer ces questionnaires, vous trouverez dans ce Toolkit une **Fiche Outils complémentaire 'Questionnaire d'évaluation du partenariat'** qui vous donnera une idée du type de questions à envisager.

## Bilan des résultats de l'évaluation

Une fois toutes les données de l'évaluation recueillies, chaque responsable de l'évaluation doit rédiger **un rapport d'évaluation** qui va servir d'outil de décision aux partenaires au moment ils vont confronter les résultats obtenus par chacun d'eux.

**Attention : Plus le document sera clair, plus sa lecture en sera simplifiée.**

Il doit retranscrire les informations principales et présenter les conclusions de l'évaluation mais il est également possible d'y proposer des recommandations.

Ainsi les rapports d'évaluation de chaque partenaire permettront de mettre en exergue les points pour lesquels il est nécessaire d'engager une discussion constructive entre les partenaires et trouver des solutions.

Vous pouvez vous référer à l'exemple ci-dessous pour vous aider à préparer le plan du rapport d'évaluation :

1. **Contexte de l'évaluation et de ses objectifs** (les questions auxquelles l'évaluation devait répondre)
2. **Un exposé méthodologique** (techniques utilisées, étapes et le calendrier de l'évaluation)
3. **Un compte-rendu des résultats** à partir des données recueillies et des observations effectuées
4. **Les conclusions** de l'évaluation
5. **Les recommandations**, répondant aux objectifs de l'évaluation et clairement reliées aux conclusions
6. **Les annexes** : données de cadrage, liste des personnes rencontrées, outils utilisés pour l'évaluation...

## Analyse et mise en place des axes d'amélioration du partenariat

**Organisez des réunions de discussion avec votre partenaire** afin de partager les bilans de l'évaluation obtenus par chacun de vous. Ces rencontres seront l'occasion pour chacun des partenaires de présenter les conclusions de l'évaluation et de les confronter afin de discuter ensemble des orientations à prendre.

C'est le temps de de la réflexion et de la construction afin de décider conjointement des actions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité du partenariat.

Cela aura un double bénéfice : **ouvrir le dialogue** notamment sur des points de friction afin de les surmonter et **trouver des solutions** pour aller de l'avant et **construire ensemble** dans les meilleures conditions.

→ Et n'oubliez pas également de **mettre l'accent sur les points positifs** sur lesquels les partenaires s'accordent. En effet, une évaluation est aussi l'occasion de se rendre compte que les choses fonctionnent bien et de partager les bons résultats afin de montrer que les partenaires sont sur la même longueur d'onde.

## Diffusion des résultats de l'évaluation

Partagez les résultats de l'évaluation et les nouvelles orientations qui en découlent avec les équipes du projet:

- **Diffusez une synthèse du rapport d'évaluation** pour une lecture plus facile des principales conclusions de l'évaluation ainsi que les actions mises en œuvre à la suite de vos discussions.
- **Organisez un événement fédérateur** de tous les acteurs du projet pour présenter et partager le bilan de l'évaluation et les nouvelles orientations du partenariat
- **Organisez des ateliers de travail** avec vos collaborateurs afin de les faire réfléchir et les impliquer dans la prise de décision
- **Utilisez des panneaux d'affichage** avec des informations clés issues de l'évaluation des explications...

La **communication** est très importante après l'évaluation car cela permet de **valoriser les participants au projet de Co-Création** qui se sentiront impliqués, pris en compte et concernés par le projet.