

2025

PRESTATION DE SERVICE JEUNES

Support méthodologique pour le bilan et l'évaluation





Sommaire

Comment utiliser ce support ?	3
Partie 1. Quelques éléments-clés de l'évaluation	4
1.1 Évaluer la Ps jeunes, mais pourquoi ?	4
1.2 Quelle est la différence entre le bilan annuel et l'évaluation ?	4
1.3 Qu'est-ce qu'un indicateur d'évaluation, à quoi ça sert ?	4
1.4 Comment récolter des informations et recueillir la perception des animateurs, des jeunes, des partenaires, des parents ?	5
1.5 Comment utiliser vos constats pour améliorer vos actions ?	6
Partie 2. Aide pour l'objectif 1 - Faire évoluer l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prise d'initiative	7
2.1 Exemples d'indicateurs	7
2.2 Exemples d'ajustements	10
Partie 3. Aide pour l'objectif 2 - Développer un partenariat local autour de la jeunesse et intégrer les actions soutenues dans ce partenariat	11
3.1 Exemples d'indicateurs	11
3.2 Exemples d'ajustements	12
Partie 4. Aide pour l'objectif 3 - Agir sur le cadre de travail des professionnels jeunesse	13
4.1 Exemples d'indicateurs	13
4.2 Exemples d'ajustements	14
Partie 5. Aide pour l'objectif 4 - Mobiliser les jeunes qui ne fréquentent pas les structures grâce à des actions itinérantes et 'hors les murs'	15
5.1 Exemples d'indicateurs	15
5.2 Exemples d'ajustements	16



Comment utiliser ce support ?

Ce document complète les trames :

- d'appui au bilan annuel et à mi-parcours,
- d'évaluation de fin d'agrément et renouvellement de la PS Jeunes,

en vous proposant des outils concrets pour choisir les indicateurs et les méthodes pour recueillir l'information et vous inspirer d'exemples d'ajustements pour améliorer votre action.

Vous retrouverez dans les trames des renvois vers ce support (?> pour les indicateurs, ?> pour les ajustements). N'hésitez pas à naviguer entre les deux documents selon vos besoins.

Structure du support : La première partie présente les bases méthodologiques, puis chaque objectif national dispose d'une section dédiée avec des exemples d'indicateurs et d'ajustements possibles.



1

Quelques éléments clés de l'évaluation





Partie 1. Quelques éléments-clés de l'évaluation

1.1 Evaluer la Ps jeunes, mais pourquoi ?

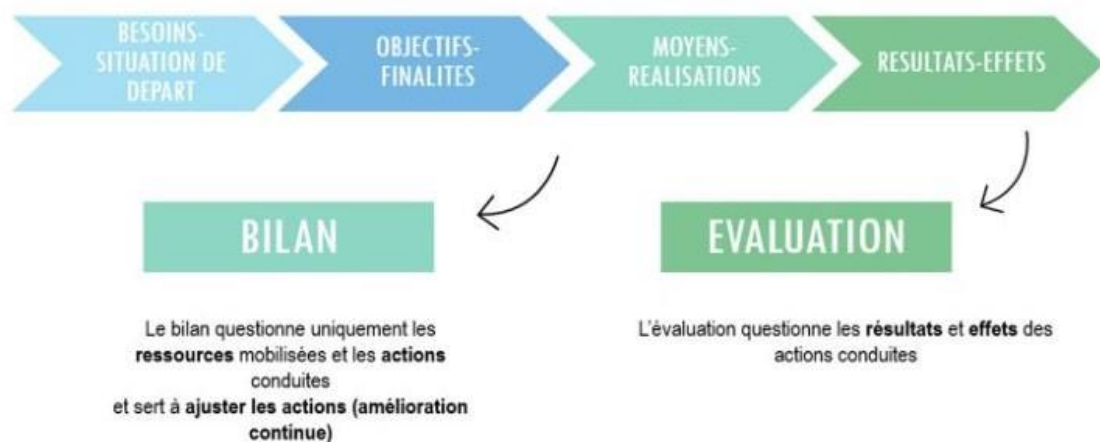
L'évaluation revêt un intérêt pour la Caf dans son travail d'accompagnement des structures et de renouvellement de l'agrément, mais aussi pour la structure. En effet, l'évaluation permet de **donner du sens à ce que l'on fait et pourquoi on le fait**.

Les **objectifs de l'évaluation** sont :

- **Observer les effets de la Ps Jeunes** de manière la plus objective possible sur les jeunes, les professionnels et les partenaires, y compris ceux auxquels on ne s'attendait pas
- **Vérifier** si l'on a atteint les **objectifs** que l'on s'était fixés
- **Comprendre les raisons pour lesquelles on n'est pas parvenu à atteindre ses objectifs**. Cela peut s'expliquer par le contexte, un problème de ressources humaines, un manque de moyen, une difficulté dans les postures adoptées avec les jeunes
- **Améliorer les actions** mises en œuvre / modifier son projet Ps jeunes au besoin
- **Valoriser** : les actions réalisées par les jeunes / l'accompagnement des professionnels

1.2 Quelle est la différence entre le bilan annuel et l'évaluation ?

Le bilan questionne uniquement les ressources mobilisées et les actions conduites et sert à ajuster les actions d'une année sur l'autre (amélioration continue). L'évaluation s'appuie sur le bilan et elle va plus loin : elle met en évidence les **résultats des actions** et les **effets de ces actions** sur le public ciblé, ici les adolescents (=> public cible prioritaire de la PS jeunes 12 - 17 ans)



Source : Caf du Rhône

1.3 Qu'est-ce qu'un indicateur d'évaluation, à quoi ça sert ?

Un indicateur permet de **démontrer un constat**. Il permet de **mesurer l'écart entre ce que l'on souhaite ou souhaitait produire et ce qui s'est produit**, de façon objective. Un indicateur peut être quantitatif (évolution du nombre de jeunes, du taux d'encadrement) ou qualitatif (nouvelle manière de faire avec les jeunes).



Un indicateur seul ne dit rien : il doit toujours être analysé !

Un chiffre brut (exemple : « 15 jeunes participent aux réunions ») reste très difficile à interpréter seul. Pour qu'il devienne parlant, il faut le mettre en relation avec :

- **Un objectif fixé** : « Maintenir au moins 12 jeunes participants »
- **Une évolution** : « Augmentation par rapport aux 8 jeunes de l'année précédente »
- **Un contexte** : « Malgré la fermeture du collège, maintien de 15 participants »

Conseil  formulez vos indicateurs en précisant ce que vous visez. Au lieu de « nombre de formations », écrivez « maintien d'au moins 3 formations par an » ou « augmentation du nombre de formations par rapport à l'année précédente ».

Pour observer les évolutions : comparez les données entre N-1 et N-4 ou N-5 selon la durée de votre agrément. Cela vous permettra d'identifier les tendances sur la période.

Conseil  Définissez 2 / 3 indicateurs maximum par objectif, simples, mesurables et observables facilement.



*Pour chaque objectif, vous trouverez des exemples d'indicateurs construits autour de deux questions évaluatives. Vous pouvez les préciser en fixant un objectif (maintien d'au moins X...) ou une évolution (augmentation par rapport à...). **Il ne s'agit que d'exemples, n'hésitez pas à créer vos propres indicateurs !***

1.4 Comment récolter des informations et recueillir la perception des animateurs, des jeunes, des partenaires, des parents ?

Pour évaluer de la manière la plus objective possible, il est nécessaire de s'appuyer sur des données contenues dans les **documents écrits** produits par la structure :

- Les **bilans** annuels
- Les **comptes rendus de réunions avec les équipes, avec les partenaires**

Vous pouvez également créer des outils pour **recueillir l'avis** comme :

- Un questionnaire
- Une réunion d'échange avec l'équipe d'animateurs
- Des temps d'échange avec les jeunes
- Des vidéo-témoignages
- L'observation ponctuelle ou sur du long terme d'action

L'idéal est de mettre en place **le plus tôt possible** les outils de récolte des données utiles à l'évaluation.

→ Les indicateurs sont accompagnés d'exemples d'outils pour recueillir la perception des jeunes et/ou des animateurs.



Questionnaire ou entretiens collectifs, comment choisir ?

Le **questionnaire** peut être particulièrement intéressant pour **identifier une tendance** ou voir si telle ou telle tendance est vraie ou fausse. Pour être vraiment utiles, les résultats obtenus doivent être expliqués, mis en relation avec ce que l'on visait (objectifs), aux résultats d'enquêtes précédentes ou encore à un contexte particulier.

Les **entretiens collectifs ou individuels** sont particulièrement adaptés pour **questionner les jeunes sur leur sentiment** à l'égard du gain d'autonomie, la responsabilité, la prise d'initiative. Le questionnaire est moins adapté.

1.5 Comment utiliser vos constats pour améliorer vos actions ?

L'évaluation constitue un véritable outil d'amélioration : elle vous aide à identifier des ajustements pour renforcer votre action.

Les ajustements identifiés peuvent être de nature diverse et mis en œuvre selon différentes temporalités en fonction de vos moyens et priorités. Certains ajustements pourront être appliqués rapidement (nouvelles pratiques, formations), tandis que d'autres nécessiteront plus de temps et de ressources (nouveaux équipements, évolutions structurelles).

→ Dans chaque partie de ce support, vous trouverez des **exemples concrets** d'ajustements possibles pour vous inspirer dans l'amélioration continue de votre action (bilan annuel) et dans le renouvellement du projet PS jeunes de votre structure.



2

Aide pour l'objectif 1

Faire évoluer
l'offre en direction
des jeunes pour
leur permettre
davantage de
prise d'initiative



Partie 2. Aide pour l'objectif 1 - Faire évoluer l'offre en direction des jeunes pour leur permettre davantage de prise d'initiative

2.1 Exemples d'indicateurs

En quoi la PS jeunes a-t-elle permis d'encourager effectivement l'implication des jeunes de manière active dans la réalisation des projets ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Evolution du nombre de jeunes porteurs de projets avec l'aide d'animateurs - Evolution de la nature de l'implication des jeunes dans la vie de la structure (participation ponctuelle → implication régulière → prise de responsabilités) - Evolution du niveau d'autonomie des jeunes dans la réalisation de projets (de l'accompagnement resserré vers plus d'autonomie) - Evolution de la durée d'engagement des jeunes (projets ponctuels vs projets sur plusieurs mois) - Perception des jeunes et des familles vis-à-vis des compétences des jeunes - Evolution de la prise en compte effective de l'avis des jeunes (consultation → co-construction → décision partagée) - Evolution du nombre de jeunes participant à la gouvernance (conseil d'administration, commissions) - Evolution du sentiment d'autonomie des jeunes dans la réalisation de projet - Evolution du sentiment de prise de confiance des jeunes face à un auditoire	- Organiser un échange collectif avec des jeunes pour avoir leur avis sur leur participation à la gouvernance, la prise en compte de leur avis, l'organisation d'événements, etc. - Passer un questionnaire auprès des jeunes sur les mêmes thématiques - Analyse des projets ou des améliorations issues de l'expression des attentes et des besoins des jeunes - Observation des instances de participation (présence, participation effective) - Organisation d'un ou des temps d'échange avec les animateurs autour de l'initiative des jeunes - Suivi de certains parcours de jeunes



En quoi la PS jeunes a-t-elle permis de développer des pratiques professionnelles qui soutiennent la prise d'initiative des jeunes ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Nouvelles manières de faire de la part des animateurs pour encourager la prise d'initiative chez les jeunes - Evolution du nombre d'animateurs ayant suivi des formations, mise en réseau, compétences, etc. - Nature/thématiques des formations conduites auprès des animateurs - Positionnement des animateurs par rapport aux formations suivies - Positionnement des animateurs vis-à-vis de leur posture de facilitateur de projets des jeunes - Création d'outils pour faciliter l'expression des jeunes les plus en difficultés avec la prise de parole publique (Wooclap par exemple)	- Récolter des informations dans : - Les bilans annuels, - Les comptes rendus de réunions avec les partenaires - Observer les manières de faire des animateurs, les interactions jeunes/animateurs au quotidien et/ou à l'occasion de certains événements, projets - Organiser des échanges avec les animateurs pour recueillir leur avis sur leurs formations à chaud puis à 6 mois - Animer un temps dédié avec les animateurs lors d'une réunion d'équipe pour avoir leur avis sur la manière dont ils parviennent ou non à encourager l'implication des jeunes, les difficultés qu'ils rencontrent, les solutions qu'ils envisagent - Organiser des échanges avec les familles ou faire passer un questionnaire

 Retrouvez un exemple de **vidéo-témoignage de jeunes « Super pouvoir d’agir des jeunes » réalisée par la fédération des centres sociaux de Loire-Atlantique**, en cliquant [ici](#). Retrouvez également la grille d’entretien support à la réalisation de cette vidéo et inspirez-vous en pour réaliser la vôtre ou organiser des entretiens avec les jeunes !

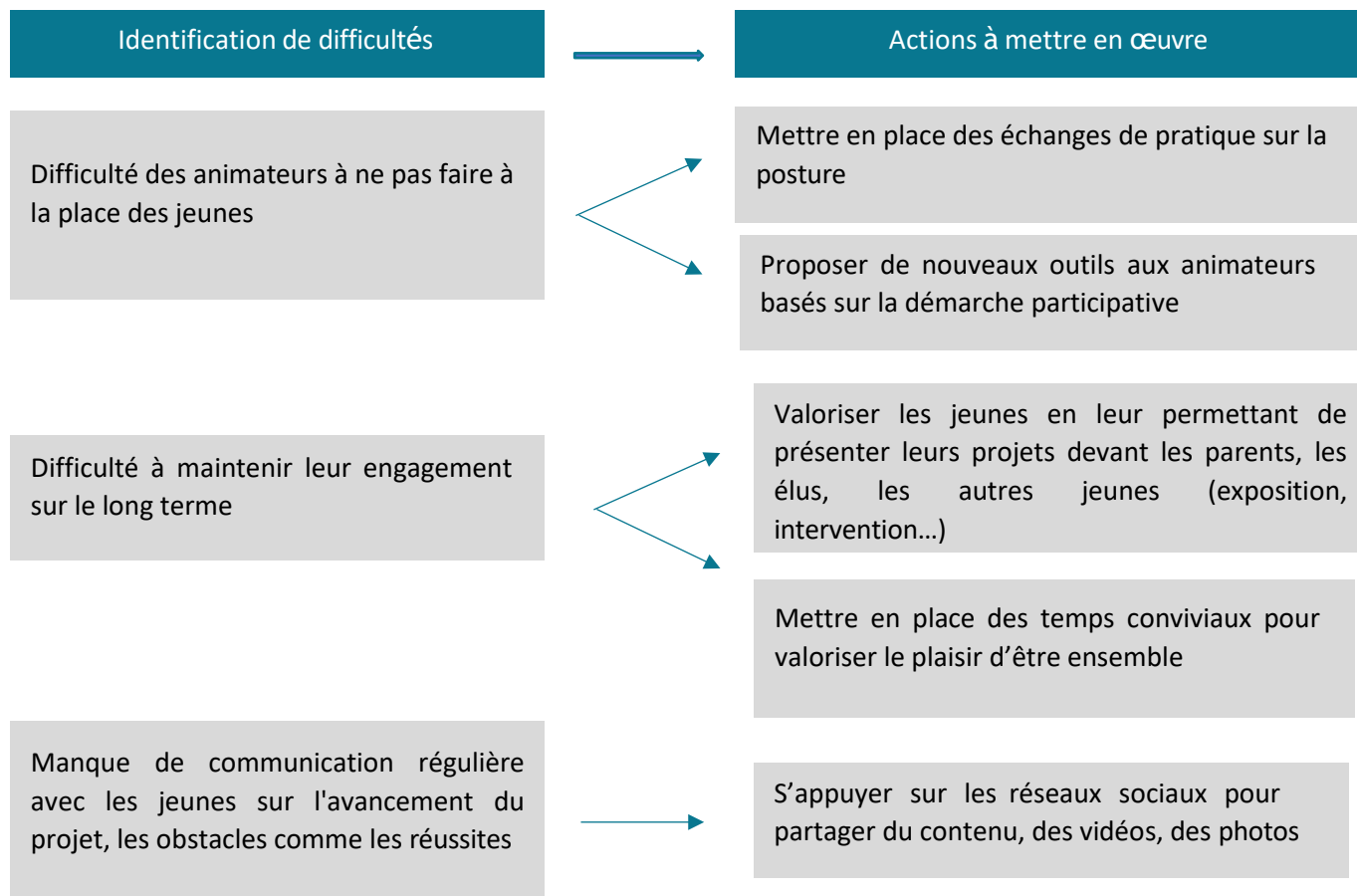


Grille d'entretien support à la vidéo		
THEMATIQUE	QUESTIONS	OBJECTIFS
Présentation	Présentez-vous	Amorcer le discours Mise en confiance
La jeunesse	Parlez-moi de ce qu'est la jeunesse pour vous ? Quel âge ont les jeunes ? Qui sont les jeunes ? (Que font-ils ? où vont-ils ?) Qu'est ce qui anime les jeunes aujourd'hui ?	Identifier les représentations sociales sur la jeunesse
Vous en tant que jeunes	Parlez-moi de vous en tant que jeune ? Quel jeune êtes-vous ? Que faites-vous de votre vie ? Quels sont vos rêves et colères ?	Identifier les pratiques sociales des jeunes
Les actions en direction des jeunes	Parlez-moi de ce qui existe pour les jeunes aujourd'hui ? Dites-moi ce que vous en pensez personnellement ? Prenez-vous part à ce que vous venez de présenter ? Qu'est-ce que vous en retirez ? Questions plus précises vers le développement du pouvoir d'agir (DPA) si nécessaire : Avez-vous identifié un problème sur lequel agir collectivement ? Avez-vous été soutenu ou accompagné sur un ou des projets ? Pouvez-vous l'expliquer ? Qu'est-ce que cela a généré ? (Qu'est-ce que ça a changé ?) Pourquoi ? Pensez-vous que votre projet a eu (ou aura) un impact, qu'est-ce que vous en retirez ? Si vous deviez ne choisir qu'un seul mot pour résumer le projet, ce serait ... Racontez-vous ce que vous avez fait à votre entourage (amis, famille, ...) ? Si oui, que leur dites-vous ? Avez-vous acquis de nouvelles compétences/aptitudes/connaissances en menant ce projet ? Compléter ces phrases : À titre personnel, ce projet m'a apporté ... ou c'est grâce à moi que ... Ce qui me rend le (la) plus fier(e) dans ce projet c'est... Quel est votre meilleur souvenir concernant ce projet ? Si je devais donner un conseil à quelqu'un qui hésite à se lancer dans un projet, ce serait ...	Identifier les actions jeunesse et leurs effets sur les publics
Conclusion	Aimeriez-vous ajouter autre chose ? Avez-vous des questions ?	Ouverture sur d'autres sujets

Source : Fédération des centres sociaux et socioculturels de Loire-Atlantique



2.2 Exemples d'ajustements





3

Aide pour l'objectif 2

Développer un
partenariat local
autour de la
jeunesse et
intégrer les actions
soutenues dans
ce partenariat





Partie 3. Aide pour l'objectif 2 - Développer un partenariat local autour de la jeunesse et intégrer les actions soutenues dans ce partenariat

3.1 Exemples d'indicateurs

En quoi la PS jeunes permet-elle de renforcer les dynamiques partenariales ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Evolution de la participation à des instances de pilotage (CTG, PEDT, commission jeunesse... (fréquence ET qualité de la participation) - Evolution du nombre et de la fréquence des réunions partenariales jeunesse sur le territoire - Evolution du nombre et des profils des acteurs participant aux réunions partenariales jeunesse - Perception des partenaires dans la capacité des animateurs à faire réseau - Évolution de la réciprocité dans les partenariats (invitations mutuelles, projets co-construits)	- Récolter des informations dans : - Les bilans annuels, - Les comptes rendus de réunions avec l'équipe - Le diagnostic des ressources partenariales sur le territoire - Organiser un échange collectif avec des partenaires ou leur passer un questionnaire pour avoir leur avis sur le partenariat qu'ils nouent avec vous en général ou sur des actions en particulier - Dédier un temps avec les animateurs lors d'une réunion d'équipe pour avoir leurs retours sur des collaborations avec des partenaires autour de projets communs - Observer les réunions et /ou les actions menées conjointement, ne pas oublier de consigner les observations par écrit

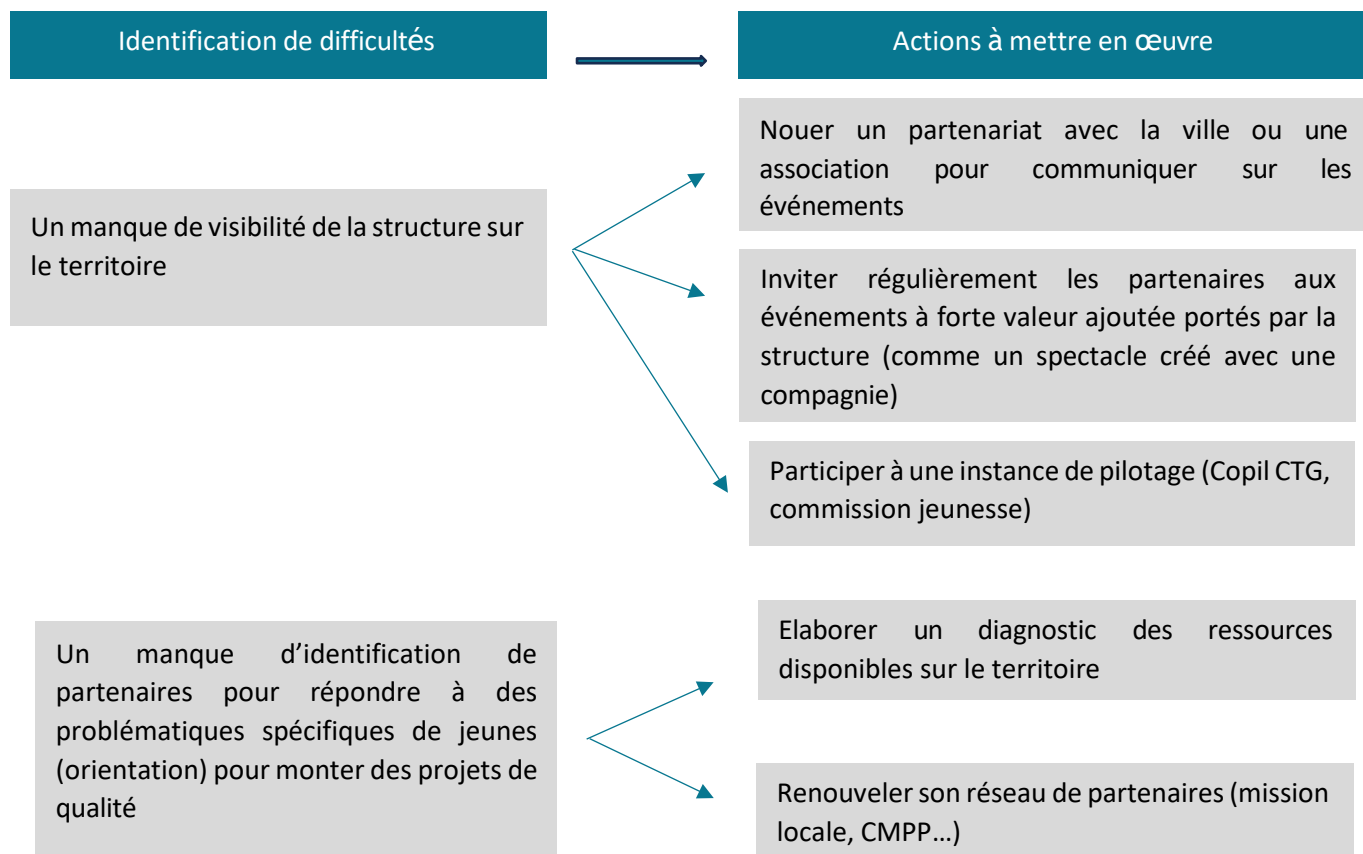
En quoi le renouvellement des dynamiques partenariales permet-il de développer une offre plus adaptée aux jeunes du territoire ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Evolution du nombre de nouvelles activités proposées grâce aux partenaires - Evolution des lieux d'intervention (nouveaux quartiers, nouveaux espaces) - Evolution des horaires pour mieux correspondre aux disponibilités des jeunes - Evolution du nombre de jeunes différents qui participent aux actions - Évolution du nombre d'actions communes avec d'autres structures jeunesse - Évolution des orientations de jeunes (vous en envoyez, vous en recevez) - Évolution de la complémentarité : moins de doublons, plus de coordination - La réalisation d'un diagnostic sur les ressources du territoire (qui fait quoi, où, quand ?)	- Organiser régulièrement des temps d'échange avec les jeunes (ou profitez de temps d'échanges déjà prévus) pour recueillir leurs avis sur la qualité des projets menés, leur adéquation avec leurs besoins, les actions menées en collaboration avec des partenaires - Faire le point une fois par an avec les partenaires sur ce qui marche bien ensemble et s'assurer de la complémentarité de vos actions



3.2 Exemples d'ajustements

Pour vous aider à visualiser la manière dont votre évaluation peut servir à l'amélioration de votre activité pour votre prochain agrément PS jeunes dans le cadre de la demande de renouvellement voici des exemples :

Exemples d'ajustements à la suite d'un bilan ou d'une évaluation





4

Aide pour l'objectif 3

Agir sur le cadre
de travail des
professionnels
jeunesse





Partie 4. Aide pour l'objectif 3 - Agir sur le cadre de travail des professionnels jeunes

4.1 Exemples d'indicateurs

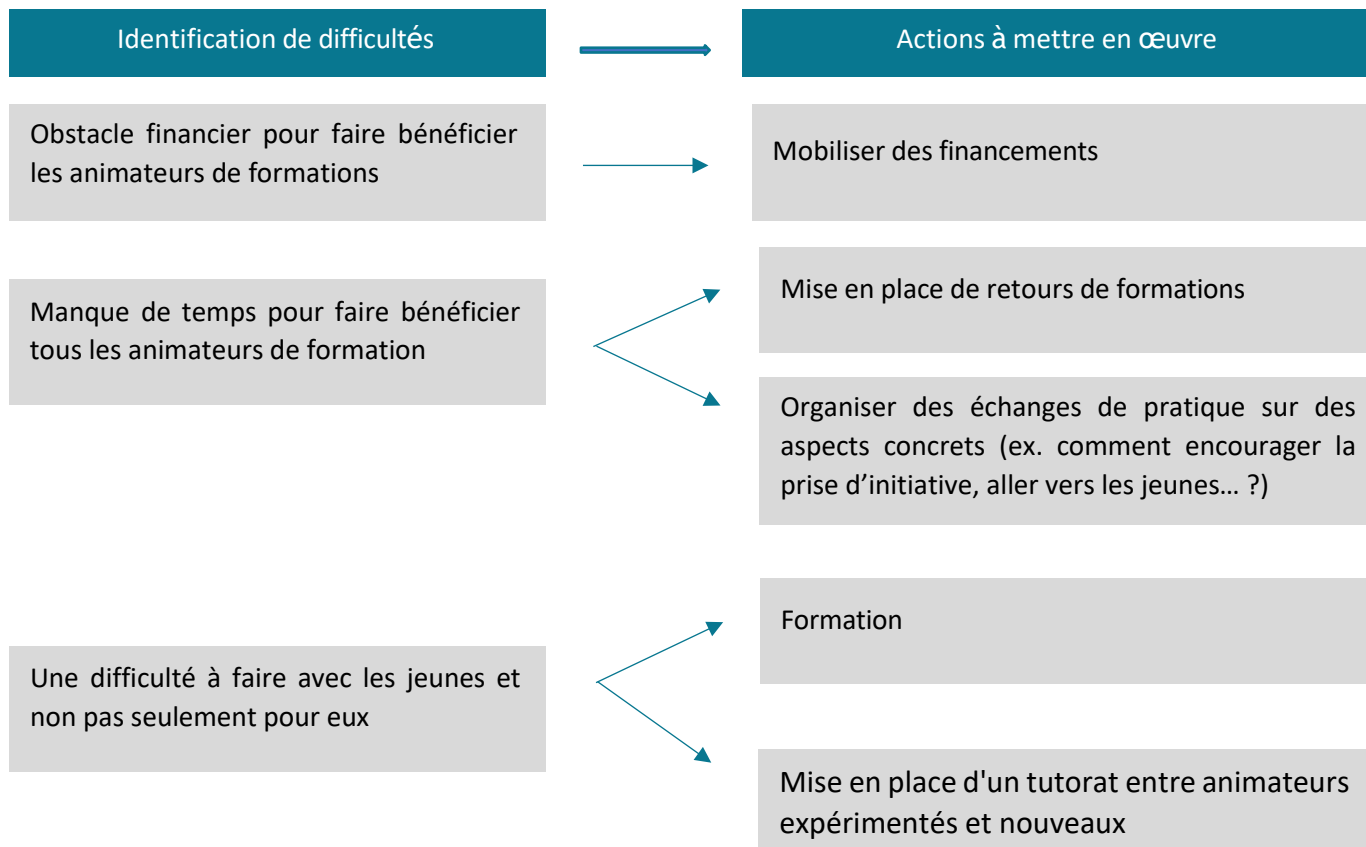
En quoi la PS jeunes a-t-elle permis de consolider l'équipe d'animation ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Maintien des postes d'animation sur la période - Création de nouveaux postes grâce à la PS jeunes - Evolution du nombre d'animateurs en CDI - Evolution de l'ancienneté des animateurs dans la structure - Evolution du nombre d'animateurs qualifiés (diplômes animation/travail social) - Accompagnement des animateurs dans un parcours de formation continue ou qualifiante	- Récolter des informations dans : - Les bilans annuels, - Les comptes rendus de réunions avec l'équipe - Plan de formation - Comparer la composition de l'équipe entre le début et la fin de l'agrément - Analyser les parcours individuels des animateurs (formations, évolutions de poste)

En quoi la PS jeunes a-t-elle permis d'améliorer les pratiques professionnelles pour soutenir l'écoute et la prise d'initiative des jeunes ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Nombre de formations suivies par les animateurs sur l'accompagnement de projets jeunes - Formation effective de tous les animateurs au référentiel PS jeunes - Création de nouveaux outils pour faciliter l'expression des jeunes - Mise en place de temps d'échange de pratiques entre animateurs - Evolution des postures permettant d'aller vers les jeunes - Evolution des méthodes de communication déployées par les animateurs - Evolution du degré d'autonomie laissé aux jeunes dans leurs projets	- Observer régulièrement les interactions jeunes/animateurs, par exemple à plusieurs moments-clés et noter vos observations - Organiser des groupes de discussion avec les jeunes pour recueillir leur avis sur l'accompagnement, l'accueil, les interactions avec les animateurs et leur sentiment d'autonomisation



4.2 Exemples d'ajustements

Exemples d'ajustements à la suite d'un bilan ou d'une évaluation





Aide pour l'objectif 4

Mobiliser les jeunes
qui ne fréquentent
pas les structures
grâce à des
actions itinérantes
et 'hors les murs'





Partie 5. Aide pour l'objectif 4 - Mobiliser les jeunes qui ne fréquentent pas les structures grâce à des actions itinérantes et 'hors les murs'

5.1 Exemples d'indicateurs

Comment la PS jeunes impulse-t-elle des jeunes de nouvelles dynamiques pour mobiliser les jeunes qui ne fréquentent pas les structures ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Acquisition de nouveaux équipements (mini-bus, matériel mobile...) - Élargissement des horaires pour s'adapter aux collégiens/lycéens - Diversification des lieux d'intervention (nouveaux quartiers, espaces publics...) - Mise en place de nouveaux outils (radios trottoirs, présence numérique...)	Récolter des informations dans : - Les bilans annuels, - Les comptes rendus de réunions avec l'équipe - Les programmations d'activité, de projets

En quoi la PS jeunes permet-elle de rencontrer des jeunes qui ne fréquentent pas les structures traditionnelles ?	
Exemples d'indicateurs	Comment recueillir ces informations ?
- Evolution du nombre de nouveaux jeunes rencontrés via les actions hors-les-murs - Evolution du nombre de jeunes contactés hors-les-murs qui reviennent dans la structure - Evolution de la diversité des lieux d'intervention hors-les-murs - Evolution des profils de jeunes touchés (âge, genre, quartiers) - Etablissement d'un lien de confiance	- Observer les relations entre jeunes et les animateurs et notez vos observations - Organiser un échange collectif avec des jeunes pour avoir leur avis sur l'accompagnement qui leur est proposé, les horaires, les tarifs, la confiance qu'ils accordent aux animateurs etc



5.2 Exemples d'ajustements

Exemples d'ajustements à la suite d'un bilan ou d'une évaluation

