



# Référentiel d'évaluation d'impact social Projets mobilités inclusives

Guide méthodologique



**Fondation**

**ESSEC**  
BUSINESS SCHOOL

## ÉDITO FONDATION MACIF

Depuis près de 30 ans, la Fondation Macif accompagne des projets opérationnels socialement innovants dans les domaines de la mobilité, l'habitat, la santé, et la finance solidaire auprès de publics fragiles.

Pour donner plus d'impact et de visibilité à ses actions, pour optimiser son expertise et fédérer les acteurs intervenant sur ces sujets, son conseil d'administration a décidé de consacrer 50% de ses ressources à 1 thématique principale, soit pour 2019-2021 la thématique « Mobilités et Accès aux services essentiels ».

C'est dans ce cadre, au-delà du soutien que nous apportons aux projets déployés dans les territoires tout au long de l'année, que nous avons initié plusieurs programmes nationaux d'envergure. Par ces démarches associant notre réseau de partenaires nous souhaitons faire évoluer le regard sur les difficultés liées à la mobilité et aux inégalités d'accès aux besoins du

quotidien. Notre volonté est de croiser de nouvelles clés de lectures et de mieux articuler des solutions existantes. Elle est aussi de faciliter le travail des acteurs des mobilités solidaires, durables et inclusives grâce à des outils innovants et simples, utiles au déploiement des solutions qu'ils expérimentent.

Sur ce dernier point, pour aider les associations à mieux piloter leurs projets, il nous a semblé particulièrement intéressant de nous associer l'expertise du Laboratoire d'Evaluation et Mesure d'Impact Social et Environnemental de l'ESSEC, partenaire de longue date de la Macif, pour travailler ensemble sur la création d'un Référentiel de mesure d'Impact social.

Cet outil, à destination et au service de tous les porteurs de projets de mobilités sera, nous l'espérons, utile et utilisé par le plus grand nombre !



**Françoise LAREUR**

Présidente Fondation Macif



**Marcela SCARON**

Secrétaire générale Fondation Macif

Pour un référentiel complet, adaptable et opérationnel de l'impact social des mobilités

Le Laboratoire Evaluation et Mesure d'Impact Social et Environnemental (E&MISE) de l'Essec a choisi, depuis sa création il y a quatre ans, de travailler sur l'impact social et environnemental de la mobilité quotidienne, dans toutes ses dimensions (durable, solidaire, inversée) avec des acteurs aux statuts juridiques les plus variés, allant des groupes de protection sociale aux fondations en passant par les associations, les collectivités territoriales et les entreprises sociales. En effet les différentes formes de mobilités et l'évaluation de leur impact sont au cœur des enjeux d'une transition juste.

Au plan environnemental, les porteurs du Shift Project ont identifié que 'chaque français parcourt en moyenne 10 000km/an pour ses trajets quotidiens, soit 98% des déplacements et 60% des distances parcourues'. Ces mobilités quotidiennes ont selon eux un impact environnemental représentant 14% des émissions nationales de gaz à effets de serre (PTEF, Shift Project, 2022).

L'impact social des mobilités quotidiennes est quant à lui très peu étudié en dépit des nombreuses initiatives développées pour faciliter cette mobilité de nos concitoyens. Au-delà des études démontrant les liens entre l'origine sociale et l'utilisation de certains modes de transport au quotidien par l'Insee (2017) ou le Ministère de la Transition Ecologique (2019), le mouvement des Gilets Jaunes est une illustration criante du lien indissociable entre l'impact environnemental et l'impact social des déplacements d'un individu en France aujourd'hui.

C'est pour cette raison que le Labo E&MISE travaille depuis deux ans avec la Fondation MACIF, en collaboration avec les acteurs de l'écosystème de la mobilité, pour approfondir et harmoniser la recherche de l'évaluation de l'impact social et environnemental des mobilités afin d'élaborer un référentiel d'évaluation, constitué de jeux d'indicateurs et d'une notice d'utilisation, à travers une approche permettant l'agrégation d'indicateurs transverses tout en conservant les spécificités et la richesse propres à chaque forme de mobilité. A cet égard, la participation des acteurs de la mobilité à sa création a été précieuse et même cruciale, et nous les en remercions très chaleureusement.

Nous avons choisi avec la Fondation MACIF de diffuser ce référentiel et le rapport de benchmark international de l'évaluation d'impact des mobilités au plus grand nombre d'acteurs possible avec l'espoir d'une appropriation de l'outil rapide par tous. Cette harmonisation, indispensable au pilotage de projets de mobilité de grande échelle, permettra aux acteurs des mobilités d'avoir une meilleure compréhension de leur impact, de l'évaluer et de piloter cet impact, comme ils pilotent leur comptabilité financière. Il a fallu plusieurs décennies pour que les systèmes de comptabilité financière soient harmonisés : nous avons donc conscience qu'il s'agit d'une œuvre de longue haleine et nous espérons, avec ces travaux et cet outil que nous proposons, avoir contribué aux premiers pas d'un mouvement vers cette harmonisation de l'évaluation et de la gestion de l'impact des mobilités, point de passage obligatoire sur la voie d'une transformation juste et durable de notre société.



**Elise LECLERC**

Directrice du Laboratoire Évaluation et Mesure de l'Impact Social et Environnemental (E&MISE) de l'Essec



**Thierry SIBIEUDE**

Professeur fondateur de la Chaire Innovation Sociale de l'Essec

## SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Le référentiel d'évaluation d'impact social des mobilités inclusives</b> ..... | <b>5</b>  |
| Contexte de sa création .....   | 5         |
| Méthodologie de construction.....   | 6         |
| Périmètre du référentiel : pour qui et pour quoi faire ? .....                    | 6         |
| <b>Modalité d'utilisation du référentiel</b> .....                                | <b>8</b>  |
| Structure du référentiel .....  | 8         |
| Prise en main et étapes de construction du questionnaire.....                     | 9         |
| Bonnes pratiques auxquelles se conformer.....                                     | 11        |
| <b>Ressources et annexes</b> .....  | <b>12</b> |
| Bibliographie des publications du Labo E&MISE de l'ESSEC .....                    | 12        |
| Annexe 1 : Méthodologie détaillée de la construction du référentiel.....          | 12        |
| Annexe 2 : Exemple d'un questionnaire .....                                       | 13        |
| Annexe 3 : Quelques définitions de statistique.....                               | 15        |

## RESPONSABLES DE LA RÉDACTION

Ces travaux ont été réalisés par :

- Direction académique  
**Thierry SIBIEUDE,**  
*Professeur fondateur de la chaire Innovation Sociale, ESSEC Business School*
- Direction de recherche  
**Élise LECLERC,**  
*Directrice du laboratoire E&MISE, ESSEC Business School*
- Rédaction et coordination  
**Floriane Waflart,**  
*Experte associée, Laboratoire E&MISE, ESSEC Business School*
- Recherche et coordination  
**Clara Cohade,**  
*Ingénieur de Recherche, laboratoire E&MISE, ESSEC Business School*

# Le référentiel d'évaluation d'impact social des mobilités inclusives

## → Contexte de sa création

La Fondation Macif a lancé en 2019 sa stratégie pour le quinquennat 2019-2023, au cœur de laquelle elle a inscrit les mobilités comme l'un des moyens prioritaires de répondre aux fractures territoriales et injustices sociales : la fondation y a affecté 50% de son budget pour la période 2019-2021.

Dans le cadre de cette stratégie, la Fondation Macif a entamé un partenariat avec le Labo

E&MISE (Evaluation & Mesure d'Impact Social et Environnemental) de l'ESSEC afin de créer un référentiel d'évaluation d'impact social pour le secteur des mobilités, basé sur l'analyse de son portefeuille actuel de projets mobilités qui recouvre une large diversité de sujets liés aux mobilités.

Ce portefeuille est structuré autour de trois grandes dimensions de la mobilité :

| DIMENSION          | OBJECTIFS  | EXEMPLES  |
|--------------------|--|---|
| Mobilité inversée  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lutter contre l'isolement des personnes dites fragiles</li><li>• Créer des opportunités de dynamisation économique des territoires</li></ul>         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Services itinérants</li><li>• Facilitation de l'accès aux services numériques</li></ul>   |
| Mobilité durable   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Satisfaire la liberté de déplacement de toutes les personnes</li><li>• Diminuer l'impact environnemental des moyens de transport utilisés</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mobilités actives</li><li>• Vélo et marche</li><li>• Circuits courts</li></ul>  |
| Mobilité solidaire | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proposer des solutions de mobilité conçues pour tous et avec tous</li><li>• Accompagner de l'apprentissage du déplacement à sa réalisation</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Garages solidaires</li><li>• Mobilités partagées - Transports à la demande</li><li>• Plateformes</li><li>• Auto-école sociale</li></ul> |

L'objectif de cette recherche est d'apporter les éléments de compréhension nécessaires à l'évaluation et mesure d'impact social du secteur des mobilités, en définissant des priorités en termes de parties prenantes prises en compte et d'indicateurs clés de succès, à partir de travaux de recherches et de projets financés par la Fondation Macif.

Ce travail s'inscrit dans l'axe de recherche mobilités du Labo E&MISE de l'ESSEC qui a déjà travaillé sur le sujet de la mobilité pour les seniors isolés et du covoiturage pour les personnes avec une autonomie réduite (seniors et/ou personnes en situation de handicap).

Ce guide méthodologique et le référentiel d'évaluation d'impact social des Mobilités qu'il présente ont été créés dans le cadre méthodologique défini et mis en place par la Chaire Innovation Sociale de l'ESSEC qui inclut un travail théorique de Benchmark de l'Evaluation d'impact social des Mobilités et une approche recherche-action combinant des entretiens qualitatifs semi-directifs, des focus groupes et des collectes de données quantitatives.

## → Méthodologie de construction

Ce guide et le référentiel qu'il présente ont pour objectif de **permettre à tout acteur de la mobilité d'évaluer l'impact social de ses projets grâce à un outil commun**. Cet outil se veut simple et accessible mais rigoureux dans sa construction.

Il est en effet le résultat d'un travail de 2 années mobilisant la méthodologie suivante :

- Expérimentation de différentes approches d'évaluation d'impact social sur des projets de mobilités pertinents pour la construction d'un référentiel dans le cadre des financements de la Fondation MACIF.
- Co-construction et test de cet outil avec les acteurs des mobilités financés par la Fondation MACIF.

Le détail des étapes de sa construction est fourni en annexe.

## → Périmètre du référentiel : pour qui et pour quoi faire ?

Ce référentiel s'adresse à toutes les organisations portant des projets de mobilité solidaire et durable en leur proposant d'évaluer des dimensions d'impact communes aux projets de mobilité.

Les projets de mobilité inversée pourront également utiliser ce référentiel pour construire leur évaluation d'impact. Toutefois, il sera nécessaire de l'adapter et de le compléter avec des dimensions spécifiques à un projet de mobilité inversée.

**Exemple :** *Le MuMo, musée d'art contemporain itinérant, a pour mission de déclencher la rencontre avec l'art contemporain. Le référentiel peut être utilisé pour évaluer des impacts liés à la création de lien social, ou encore au bien-être. Cependant le référentiel ne comporte pas de dimensions spécifiques à l'ouverture culturelle ou à l'accès à l'art, qui devront être ajoutées.*

## Rappel des définitions des trois types de mobilités retenues par la Fondation MACIF:

| MOBILITÉ SOLIDAIRE   | MOBILITÉ DURABLE   | MOBILITÉ INVERSÉE  |
|--|--|--|
| <p>La mobilité solidaire vise « à proposer des solutions physiquement et financièrement accessibles aux catégories de populations exclues d'un accès à la mobilité (personnes à faibles revenus, demandeurs d'emploi, travailleurs précaires, personnes âgées, personnes à mobilité réduite...). »</p> <p><u><a href="#">Pays de Brest - Ademe - Région Bretagne</a></u></p> | <p>Mobilité qui permet le déplacement des personnes tout en cherchant à diminuer l'impact des moyens de transport utilisés sur l'environnement.</p> <p>Le concept de mobilité ne se limite pas à la question des moyens de déplacements en eux-mêmes, mais intègre, plus globalement, la capacité de chacun à pouvoir se déplacer.</p> <p><u><a href="#">Avisé</a></u></p> | <p>La mobilité inversée consiste à faire venir les biens et les services sur les lieux de vie.</p> <p><u><a href="#">Pays de Brest - Ademe - Région Bretagne</a></u></p> |

Ce référentiel va vous guider dans la création d'un questionnaire à destination de vos bénéficiaires. Il vous permettra ainsi, à travers un ensemble de dimensions d'impact et de questions prédéterminées, d'évaluer votre impact social grâce à des données quantitatives.



## QUANTITATIF ?

Des données sont dites quantitatives lorsqu'il s'agit de données chiffrées. Elles permettent de faire des statistiques, des comparaisons.

A l'opposé, le qualitatif s'appuie sur des mots, des opinions, des avis, des impressions. Les données sont moins structurées mais sont utiles pour approfondir un sujet et en refléter la complexité.

Ne pas confondre avec les modalités d'administration (ex : questionnaire écrit, entretien oral). Il est tout à fait possible de collecter des données quantitatives via un entretien oral, et des données qualitatives via un questionnaire écrit !

Le référentiel peut être utilisé pour réaliser des questionnaires d'évaluation d'impact pendant et en fin de vos projets. La fréquence d'évaluation est à ajuster en fonction de vos projets. Par exemple, pour un programme d'accompagnement court, il ne sera pas utile de réaliser une évaluation pendant et après. Pour un accompagnement sur du long terme (plusieurs mois à plusieurs années), des évaluations intermédiaires pourront être précieuses pour ajuster votre action et ainsi avoir plus d'impact.

Afin que les résultats obtenus soient représentatifs et statistiquement fiables, il est pertinent d'attendre d'avoir suffisamment de bénéficiaires (une centaine) avant de faire une enquête par questionnaire. Vous pouvez toutefois réaliser des évaluations plus tôt, en gardant en tête que les résultats obtenus pourront varier avec l'augmentation du nombre de bénéficiaires, et qu'ainsi les chiffres obtenus seront à manipuler avec précaution.

| CE QU'EST CE RÉFÉRENTIEL  | CE QUE CE RÉFÉRENTIEL N'EST PAS  |
|---|--|
| Un <b>outil</b> pour aider à évaluer son <b>impact social une fois son cadrage réalisé</b>            | <p>Un guide méthodologique sur l'évaluation d'impact social</p> <p>Un guide ou outil pour l'évaluation d'impact environnemental</p> <p>Un outil pour évaluer la satisfaction</p> |
| Un outil permettant une <b>évaluation quantitative</b>  | Un outil pour une évaluation qualitative   |
| Un outil à inscrire dans une <b>démarche globale et réfléchie</b> d'évaluation d'impact               | Un outil à utiliser tel quel sans cadrage préliminaire ni réflexion avec les parties prenantes sur son projet et les impacts souhaités   |
| Un <b>référentiel</b> d'indicateurs d'impacts et de <b>questions permettant de les mesurer</b>        | Un outil de la collecte de données ou de restitution des résultats   |
| Une aide à la construction de questionnaires à destination des <b>bénéficiaires directs</b> du projet | Une aide à la construction de questionnaires à destination d'autres parties prenantes (partenaires, bénévoles, élus, etc.)   |

Ce référentiel est par ailleurs à destination d'un public adulte, tant dans les dimensions d'impact que dans la formulation des questions. Si vos bénéficiaires sont des enfants, vous pouvez vous inspirer du référentiel proposé en l'adaptant à votre public.

# Modalité d'utilisation du référentiel

## → Structure du référentiel

Ce référentiel a été conçu afin de permettre une évaluation d'impact allégée ou approfondie, en fonction de vos objectifs.

### Ainsi vous trouverez dans ce référentiel :

- Un tronc commun de questions, à inclure dans vos questionnaires, ainsi que des options à choisir en fonction de vos objectifs d'évaluation,
- Des questions permettant une évaluation au niveau macro (souvent plus pertinent pour les financeurs), ainsi que des questions permettant une évaluation au niveau micro (souvent plus pertinent pour les porteurs de projets).

### Le référentiel comprend 9 dimensions d'impact :

- 3 des dimensions d'impact font partie du tronc commun, ce qui veut dire que quel que soit votre projet de mobilité, ces dimensions sont à inclure dans votre évaluation.
- 6 des dimensions sont optionnelles, et sont à inclure ou non en fonction de votre projet et de vos objectifs.

### Liste des dimensions d'impact (en vert foncé le tronc commun)

| Autonomie                 | Relation sociale           | Bien-Être psychologique et physique         |
|---------------------------|----------------------------|---|
| Insertion professionnelle | Engagement                 | Sécurité routière                           |
| Économies d'argent        | Connaissance du territoire | Connaissances liées aux moyens de transport |

Pour chacune de ces dimensions d'impact vous sont proposées des questions de niveau macro. Ces questions vous permettent de faire une évaluation globale et d'obtenir plus simplement des chiffres à analyser et à communiquer. Si vous le souhaitez, vous pouvez approfondir l'évaluation en utilisant le second niveau proposé avec des questions de niveau micro.

Les questions de niveau micro détaillent et complètent les questions de niveau macro, elles ne les remplacent pas.

### Exemple :

| DIMENSION D'IMPACT ÉTUDIÉE | QUESTION NIVEAU MACRO   | QUESTIONS NIVEAU MICRO   |
|----------------------------|---|--|
| Autonomie                  | Le dispositif m'a permis d'être moins dépendant(e) pour mes trajets <i>Oui / Non</i><br><br><i>Si la personne répond oui, alors les questions de niveau micro peuvent être posées afin d'obtenir plus de détails.</i> | Le dispositif m'a permis de faire moins souvent appel à mes proches pour me déplacer                     |
|                            |   | Le dispositif m'a permis d'être moins dépendant(e) d'autres transports (transport en commun, taxi, etc.) |

Le référentiel comprend également des questions de caractérisation et des questions d'attribution. Elles sont indispensables.

■ **Caractérisation** : permet de caractériser le bénéficiaire et son besoin.

Qui est-il/elle (âge, sexe, lieu de résidence, statut professionnel, etc.) ? Quels sont ses besoins ? Pourquoi a-t-il/elle utilisé le service que vous proposez ?

■ **Attribution** : permet d'attribuer les impacts identifiés à votre projet.

Quelle est la part de votre projet dans l'atteinte des objectifs ? Y a-t-il eu d'autres dispositifs ou des événements particuliers dans la vie du bénéficiaire qui justifient également l'atteinte des objectifs ?

## → Prise en main et étapes de construction du questionnaire

### ÉTAPE 1 : CADRAGE

Avant de réaliser votre questionnaire d'évaluation d'impact, il est nécessaire de cadrer votre démarche d'évaluation d'impact social et de définir vos objectifs. Pour cela nous vous renvoyons vers le [Petit Précis de l'évaluation de l'impact social](#) qui vous donnera toutes les clefs méthodologiques.

**L'étape de cadrage est essentielle et nécessaire pour construire un questionnaire efficace et pertinent en se servant du référentiel.**

**Elle est également l'occasion :**

■ D'impliquer les parties prenantes qui seront engagées sur le projet (équipe en interne, partenaires) et d'allouer du temps pour toutes les étapes de l'évaluation,

- De définir les modalités d'administration du questionnaire (en face à face, par téléphone, par mail), adaptées à vos bénéficiaires et à vos moyens humains et techniques,
- De vérifier et de préparer la base de données : nombre de bénéficiaires concernés, coordonnées à jour, etc.,
- De s'assurer de la faisabilité juridique de la collecte de données, notamment vis-à-vis du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),
- De déterminer un objectif en termes de nombre de réponses à obtenir (voir en annexe pour la méthode de calcul).



## EXEMPLE DE CADRAGE D'UN PROJET

**Nom du projet :** Vélo expresS, porté par l'AF3V

**Date de création du projet :** 2019

**Contexte :** La mobilité est centrale dans les problèmes quotidiens des personnes. De nombreuses personnes sont aujourd'hui dépendantes de la voiture, mais n'ont pas les moyens d'en acheter une ou de la louer, de l'entretenir ou encore de payer le carburant. Des solutions de mobilité plus accessibles et moins polluantes existent. Comment le vélo peut-il devenir support de la mobilité du quotidien ?

**Mission sociale :** Permettre à des personnes en situation de précarité de retrouver de l'autonomie au quotidien, dans une démarche d'insertion professionnelle, grâce au vélo.

**Parties prenantes :**

- AF3V : coordination nationale
- Vélo écoles : mise en œuvre des ateliers vélo
- Structures d'insertion : inscription de leurs bénéficiaires aux ateliers proposés par les vélos écoles
- Bénéficiaires : personnes en insertion, en situation de précarité.

**Zone géographique :** projet déployé dans 8 départements français.

**Objectifs de l'évaluation :** valider les intuitions en termes d'impact, identifier les bonnes pratiques et en faire un guide pour le déploiement du projet sur d'autres territoires, auprès des équipes de l'AF3V et des vélos écoles.

**Base de données :** existante chez les vélos écoles - 175 bénéficiaires concernés.

**Nombre de réponses visé :** 121 (marge d'erreur à 5% et niveau de confiance à 95%).

**Modalité d'administration prévue :** par mail via un google form et si besoin par téléphone, par les vélos écoles.

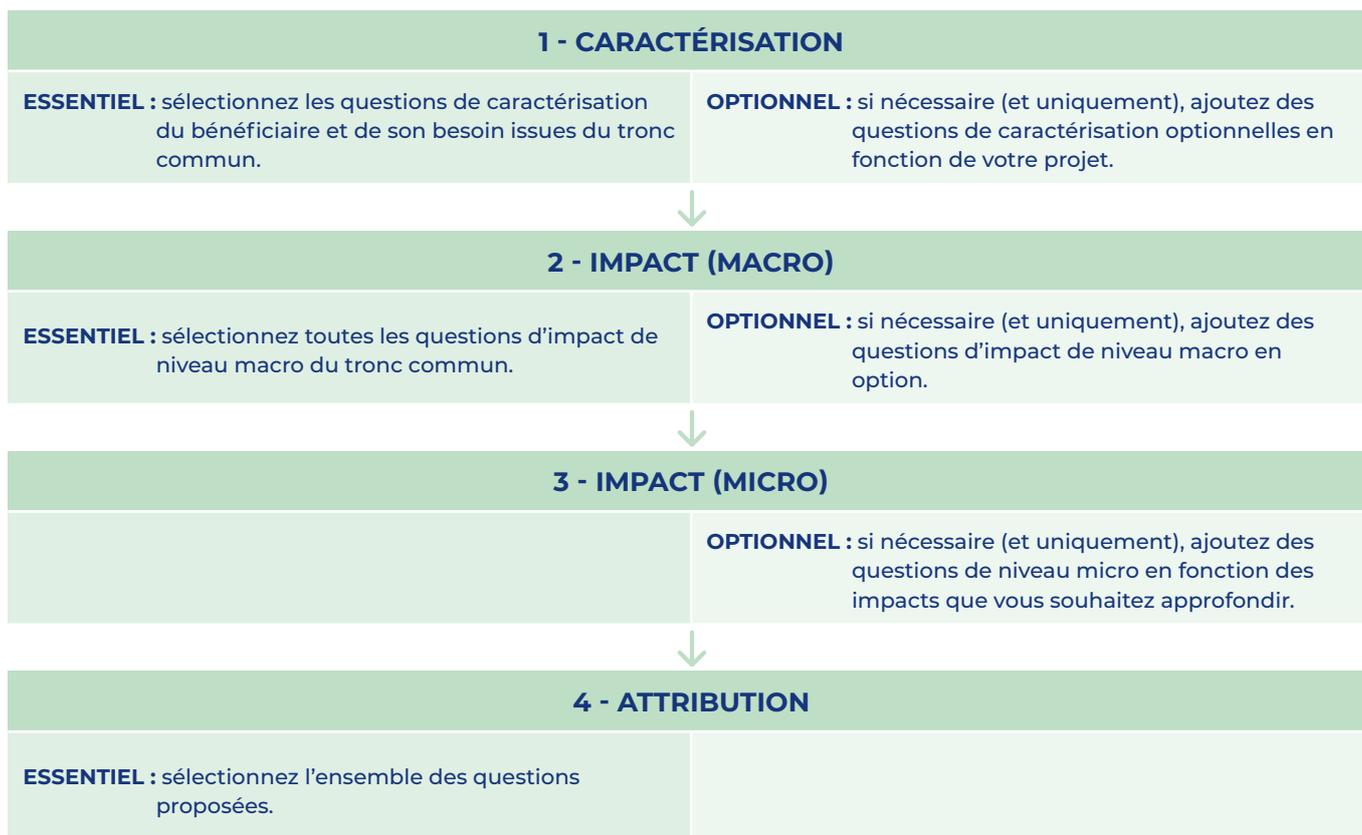
À la suite de ce cadrage, les besoins, activités et impacts souhaités ont été identifiés grâce à un atelier de Théorie du Changement afin de définir

- Les dimensions d'impact qui seront intégrées dans le questionnaire et celles non retenues : le choix a été fait d'écarter les dimensions liées à la sécurité routière, aux économies d'argent ou encore aux connaissances. Bien que le projet puisse avoir un impact sur ces dimensions, elles sont apparues comme non prioritaires au regard de la mission sociale du projet.
- Les dimensions qui feront l'objet d'une évaluation approfondie grâce aux questions de niveau micro : un des objectifs du projet étant l'insertion professionnelle, cette dimension a été intégrée au questionnaire avec des questions de niveau macro et micro.
- Les éléments spécifiques au projet et non présents dans le référentiel : s'agissant d'ateliers vélo, des questions ont été ajoutées sur l'accès à un vélo par les bénéficiaires et le statut de propriété (location, emprunt, achat).

Ce cadrage a également permis de mettre en avant la nécessité d'impliquer fortement les partenaires puisqu'ils sont détenteurs des coordonnées des bénéficiaires et qu'ils sont en contact avec eux.

## ÉTAPE 2 : CRÉATION DU QUESTIONNAIRE

Une fois le cadrage réalisé, vous allez pouvoir construire le questionnaire en suivant les étapes suivantes :



## EXEMPLE DE LA CONSTRUCTION D'UN QUESTIONNAIRE

Redon Mobilités Partagées est un projet porté par la Croix-Rouge. Il permet à des personnes en situation de précarité (financière, isolement, etc.) d'avoir accès à un véhicule pour se déplacer, soit via de la location solidaire, soit via le transport par un bénévole de l'association.

### ■ ÉTAPE 1 - Caractérisation :

Toutes les questions du tronc commun ont été incluses, auxquelles ont été ajoutées une question sur l'isolement pour la caractérisation du bénéficiaire et des questions sur la capacité à se déplacer et les freins à la mobilité pour la caractérisation du besoin.

### ■ ÉTAPE 2 - Impact macro :

Le questionnaire comprend les 3 dimensions d'impact du tronc commun, auxquelles ont été ajoutés l'insertion professionnelle, l'engagement et les économies d'argent.

### ■ ÉTAPE 3 - Impact micro :

Pour chaque question de niveau macro, un travail a été réalisé afin de sélectionner les questions de niveau micro pertinentes.

Par exemple, pour la question macro "Le dispositif vous a permis de participer davantage à des activités sportives, culturelles ou de loisir", aucune question micro n'a été sélectionnée.

A l'inverse, pour la question "Le dispositif vous a permis de faire de nouvelles rencontres", une question micro sur les deux proposées par le référentiel a été intégrée.

### ■ ÉTAPE 4 - Attribution :

Toutes les questions ont été intégrées.

Cette sélection vous permet d'aboutir à un ensemble de questions pré-conçues pour vos questionnaires. Il est important de ne pas modifier les questions du référentiel afin que les résultats restent comparables d'une année sur l'autre ou que vous puissiez échanger avec d'autres structures les ayant aussi utilisées.

Vous trouverez en annexe des extraits d'un questionnaire et dans la première page du référentiel un tutoriel en image pour son utilisation.

### ÉTAPE 3 : COLLECTE ET ANALYSE DES DONNÉES

Une fois l'ensemble de vos questions sélectionnées, vous allez pouvoir mettre en forme votre questionnaire selon l'outil de votre choix. Pour les formats numériques, il existe de nombreux outils en ligne permettant l'administration de questionnaires.

Après l'envoi initial ou les premiers appels réalisés, préparez-vous à devoir faire des relances. Il est rare d'obtenir toutes les réponses voulues dès le premier envoi. Il sera par exemple nécessaire de faire des relances téléphoniques pour un questionnaire envoyé initialement par mail.

Lorsque les réponses auront été collectées, il vous faudra procéder à l'analyse de données. Certains des outils en ligne vous proposent directement des graphiques. Vous pouvez également utiliser un tableur ou des logiciels dédiés afin de pousser l'analyse avec des méthodes statistiques ou en croisant certaines variables, en fonction des compétences et du temps disponible de votre équipe (voir en annexe pour plus de précision sur les statistiques).

### → Bonnes pratiques auxquelles se conformer

Voici un ensemble de bonnes pratiques que nous vous recommandons fortement de suivre tant elles garantissent le succès de votre évaluation d'impact social.

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>Le référentiel est le fruit d'un travail collaboratif avec des porteurs de projet de mobilités. Il a été testé afin de valider sa robustesse. Il est donc recommandé de <b>ne pas modifier les questions ou les choix de réponses</b> du référentiel. Les adaptations peuvent toutefois avoir lieu à la marge (exemple : changer le terme "dispositif" par le nom de votre projet).</p> | <p>Une évaluation d'impact ne peut pas couvrir l'ensemble des effets que produisent les activités. Même s'il est tentant de vouloir tout évaluer pour avoir une vue globale, <b>priorisez vos impacts, identifiez les plus pertinents</b>, sélectionnez ceux qui doivent être approfondis (niveau micro), et renoncez à tout le reste.</p>  | <p>Lors de la construction de votre questionnaire, attention au nombre de questions sélectionnées.</p> <p>Un questionnaire trop long pourra décourager les bénéficiaires d'y répondre et vous compliquera la tâche lors de l'analyse des données.</p> <p>Nous vous recommandons de <b>ne pas ajouter plus de 10 questions au tronc commun</b> (caractérisation, impact macro et micro confondus), soit un maximum de 30 questions au total.</p>  |
| <p>Si l'administration des questionnaires doit être réalisée par des partenaires et/ou que ce sont les partenaires qui possèdent la base de données, <b>anticipez bien l'implication de ces parties prenantes</b>, expliquez leur les enjeux, les objectifs ainsi que les contraintes de l'évaluation (ex : période déterminée pour la collecte, modalité d'administration, etc.).</p>     | <p>De manière générale, pensez à ce qu'implique la collecte des données par rapport à <b>l'application de la RGPD</b> (dans votre structure et celles des partenaires). Plus il y a d'intermédiaires entre vous et les bénéficiaires, plus la collecte risque d'être compliquée d'un point de vue pratique et juridique.</p>  | <p><b>Votre base de données doit être solide et vérifiée</b> avant le lancement de la collecte de données. Si vous n'avez pas les moyens de contacter vos bénéficiaires (coordonnées absentes, non mises à jour, etc.), vous risquez de perdre du temps et d'obtenir un faible taux de réponse.</p>  |
| <p>Lors de la mise en forme du questionnaire, veillez à bien respecter le principe suivant : <b>une question micro n'est posée que si le bénéficiaire a répondu "oui" à la question macro correspondante</b>. L'idée étant de n'approfondir que si un impact a été détecté.</p>  | <p>Lorsque l'administration est faite à l'oral (en face à face ou par téléphone), faites attention à quelques erreurs communes mais dommageables : reformulation de questions qui pourrait en changer le sens et la compréhension par le bénéficiaire, réinterprétation des réponses données par le bénéficiaire. <b>Les questions et choix de réponses doivent être lus tels que formulés dans le questionnaire.</b></p> | <p>Une évaluation d'impact mobilise des ressources à chacune des étapes. Qui sera le référent sur l'évaluation ? Quelles personnes / quelles équipes seront mobilisées ? Combien de temps pourront-elles consacrer à l'évaluation ? D'expérience on constate une ressource temps nécessaire de 2 à 3 jours/mois pendant 6 à 10 mois</p> <p>Pensez à bien <b>anticiper la charge de travail, notamment de la collecte de données (2 à 3 mois)</b> afin que l'évaluation puisse être réalisée dans de bonnes conditions.</p> |

**Maintenant que vous avez lu le guide, ouvrez le référentiel (fichier Excel) et explorez chacun des onglets. Découvrez les questions, familiarisez-vous avec les formulations, et lancez-vous !**

# Ressources et annexes

## → Bibliographie des publications du Labo E&MISE de l'ESSEC

Référentiel d'évaluation d'impact social des mobilités

- Benchmark [Évaluer l'impact social des mobilités](#)
- Guide [Petit précis de l'évaluation de l'impact social #2](#)
- MOOC [Évaluation & Mesure d'Impact Social](#)

## → Annexe 1 : Méthodologie détaillée de la construction du référentiel

### ■ 1 - RÉALISATION D'UN BENCHMARK

- **Période** : juillet à novembre 2020
- **Périmètre** : évaluations d'impact social françaises et internationales sur le sujet des mobilités
- **Objectifs** :
  - Recenser les travaux d'évaluation d'impact social des mobilités en France et à l'international
  - Recenser et cartographier les indicateurs utilisés pour ces évaluations
- **Résultats** : 143 indicateurs ont été identifiés et catégorisés en 5 secteurs (Environnement (19), Société (18), Économie (29), Santé (37), Attitudes du bénéficiaire (40)).

Ces indicateurs relèvent pour certains de résultats (changements immédiats générés par le projet évalué pour les publics ciblés), d'autres d'impacts (changements attribuables au projet sur le long terme et qui n'auraient pas eu lieu sans le projet)

- **Livrable** : Publication [Évaluer l'impact social des mobilités](#)

### ■ 2 - EXPÉRIMENTATION AUPRÈS DE DEUX PÉRIMÈTRES TEST

- **Période** : novembre 2020 à septembre 2021
- **Périmètre** :
  - Rezo Pouce et leur projet de développement de l'auto-stop pour les trajets du quotidien
  - Plusieurs structures portant des projets liés à l'apprentissage des mobilités : La Clef du Permis, Auto-école sociale Tremplin, Être mobile c'est permis et l'Afodil.
- **Objectifs** :
  - Tester des indicateurs identifiés dans le benchmark
  - Valider les théories du changement et expérimenter de nouveaux indicateurs / de nouvelles questions
- **Méthode** : réalisation d'entretiens semi-directifs conduits par téléphone, de focus-groupe et d'enquêtes en ligne

### ■ 3 - CONSTRUCTION DU RÉFÉRENTIEL

- **Période** : septembre 2021 à janvier 2022
- **Méthode** : création d'une grille d'impacts, indicateurs et questions issus du benchmark et de l'expérimentation auprès des deux périmètres tests

### ■ 4 - TEST ET AFFINAGE DU RÉFÉRENTIEL

- **Période** : janvier à juin 2022
- **Périmètre** : recueil des avis et test auprès d'acteurs de la mobilité solidaire, durable et inversée
- **Objectifs** :
  - Recueillir les avis sur le référentiel par les acteurs concernés
  - Le tester sur le terrain
  - Ajuster et valider le référentiel
- **Méthode** :
  - 2 ateliers à distance regroupant 16 structures (6 mobilité durable, 5 mobilité inversée et 5 mobilité solidaire) visant à obtenir des retours sur les dimensions d'impact identifiées et les questions intégrées au référentiel.
  - Réalisation d'évaluation d'impact social basée sur le référentiel auprès de 3 structures :
    - Croix Rouge - Projet Redon Mobilité Partagé (mobilité solidaire)
    - AF3V - Projet Vélo Express (mobilité durable)
    - Le MuMo - Projet de musée itinérant (mobilité inversée)

## → Annexe 2 : Exemple d'un questionnaire

Extrait du questionnaire réalisé par la Croix Rouge pour le projet Redon Mobilité Partagé dans le cadre du test du référentiel. Ce questionnaire a été administré à l'oral et complété par les enquêteurs sur un google form.

### ■ CARACTÉRISATION DU BÉNÉFICIAIRE

**Dans quel département habitez-vous ?**

- 44       35       56

**Êtes-vous situé(e) dans une zone :**

- Rurale       Urbaine       En banlieue éloignée

**Quel est votre âge ?**

- Moins de 18 ans       Entre 18 et 30 ans       Entre 31 et 45 ans       Entre 31 et 45 ans  
 Entre 46 et 60 ans       Entre 61 et 75 ans       Plus de 75 ans

**Vous êtes :**

- Un homme       Une femme

**Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?**

- En formation  
 En CDD ou missions d'intérim de moins de 6 mois  
 En CDI, CDD ou missions d'intérim de 6 mois et plus, stage ou titularisation dans la fonction publique et création d'entreprises  
 Sans emploi  
 Retraité(e)

**Vivez-vous seul(e) ?**

- Oui       Non

### ■ CARACTÉRISATION DES BESOINS

**De quoi aviez-vous besoin en contactant Redon Mobilité ?**

- Trouver un emploi / une formation  
 Conserver mon emploi / ma formation  
 Me sentir autonome  
 Améliorer mon quotidien  
 Avoir plus de loisirs  
 Améliorer ma situation familiale  
 Voir plus souvent mes proches  
 Rencontrer de nouvelles personnes

**Vos difficultés de déplacement sont liées :**

- À l'accès aux moyens de transports  
 À votre condition physique  
 À l'absence du permis de conduire valide  
 À un manque de confiance dans les transports disponibles  
 À un manque de confiance en soi  
 À une charge familiale importante (enfants ou autres personnes à charges)  
 Autres :  
 Je n'ai pas de difficulté de déplacement

**Avez-vous accès aux moyens de transport suivants :**

|   | Très facilement | Plutôt facilement | Plutôt difficilement | Très difficilement |
|---|-----------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| Transport en commun (bus, tramway, etc.)    |                 |                   |                      |                    |
| Voiture individuelle                        |                 |                   |                      |                    |
| Voiture collective (auto-stop, covoiturage) |                 |                   |                      |                    |
| Moto, scooter                               |                 |                   |                      |                    |
| Vélo, roller, trottinette, skate, etc.      |                 |                   |                      |                    |
| Marche                                      |                 |                   |                      |                    |
| Aucun                                       |                 |                   |                      |                    |

**■ IMPACT - AUTONOMIE**

**Le dispositif vous a permis de vous sentir plus autonome**

OUI  NON

**Le dispositif vous a permis de mieux gérer votre vie quotidienne, familiale et sociale**

OUI  NON

**Si OUI, le dispositif a-t-il amélioré votre quotidien sur les points suivants ?**

|   | OUI | NON |
|---|-----|-----|
| Se rendre à votre travail / votre formation                   |     |     |
| Rendre davantage visite à vos proches                         |     |     |
| Faire valoir vos droits / faire vos démarches administratives |     |     |
| Faire vos courses vous-même                                   |     |     |

**Le dispositif vous a permis de participer davantage à des activités sportives, culturelles, à des loisirs**

OUI  NON

**Le dispositif vous a permis d'être moins dépendant pour vos trajets**

OUI  NON

**Si OUI, le dispositif vous a permis :**

|   | OUI | NON |
|---|-----|-----|
| De faire moins souvent appel à des proches pour vous déplacer                   |     |     |
| D'être moins dépendant(e) d'autres transports (transport en commun, taxi, etc.) |     |     |

**Note :** les choix de réponses pour les questions micro sont "oui" ou "non" pour faciliter l'obtention des réponses par téléphone. Dans le cadre d'un questionnaire administré à l'écrit, vous pouvez utiliser l'échelle "Tout à fait d'accord", "Plutôt d'accord", "Plutôt pas d'accord", "Pas du tout d'accord", telle que proposée dans le référentiel.

## → Annexe 3 : Quelques définitions de statistique

### ■ MARGE D'ERREUR ET NIVEAU DE CONFIANCE

Lors d'une collecte de données, il est souvent impossible d'interroger l'ensemble des personnes qui ont bénéficié de vos services (ce qu'on appelle la "population"). Il faut alors procéder à un échantillonnage.

L'échantillon doit pouvoir représenter avec fiabilité la population. Pour cela, les indicateurs de fiabilité utilisés en statistique sont la marge d'erreur et le niveau de confiance.

#### Marge d'erreur :

Il s'agit de l'écart que les résultats de votre enquête pourraient avoir si on refaisait l'enquête auprès d'un autre échantillon de la même population, voire auprès de la population au global.

**Exemple :** à une question de votre enquête, vous obtenez 70% de "oui" avec une marge d'erreur de 5%. Cela signifie que si l'on avait fait l'enquête auprès de toute la population, nous aurions obtenu une valeur comprise entre 65% et 75%.

Ainsi plus la marge d'erreur est faible, plus les résultats sont fiables.

#### Niveau de confiance :

Cet indicateur reflète le degré de fiabilité de la marge d'erreur.

**Exemple :** avec un niveau de confiance de 90% appliqué à l'exemple précédent, nous savons avec une probabilité de 90% que 65 à 75% de la population totale aurait répondu "oui" à la question posée. Il y a donc 10% de probabilité que le résultat obtenu auprès de la population soit inférieur à 65% ou supérieur à 75%.

Ainsi plus le niveau de confiance est élevé, plus la marge d'erreur est fiable.

#### Ces 2 indicateurs peuvent être utilisés :

- Avant la collecte de données, au moment du choix de la taille de l'échantillon,
- Après la collecte de données, pour vérifier la fiabilité des résultats obtenus.

Vous trouverez des calechettes facilement accessibles sur internet. En voici [une](#) pour le calcul de la taille de votre échantillon et [une](#) pour le calcul de votre marge d'erreur.

Gardez en tête que plus votre niveau de confiance est élevé et plus votre marge d'erreur est faible, plus vos résultats seront fiables. Globalement, plus le nombre de personnes interrogées est élevé, plus vos résultats se rapprochent de ce que vous auriez obtenu en interrogeant l'ensemble de la population, et donc plus vos résultats sont fiables.

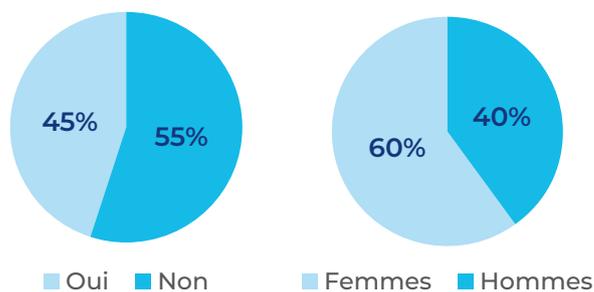
Il est admis qu'une marge d'erreur de 5% et un niveau de confiance de 95% permettent d'obtenir des résultats fiables.

### ■ TRI À PLAT ET TRI CROISÉ

Les tris sont des méthodes d'analyse des données.

Le tri à plat donne la répartition des réponses question par question.

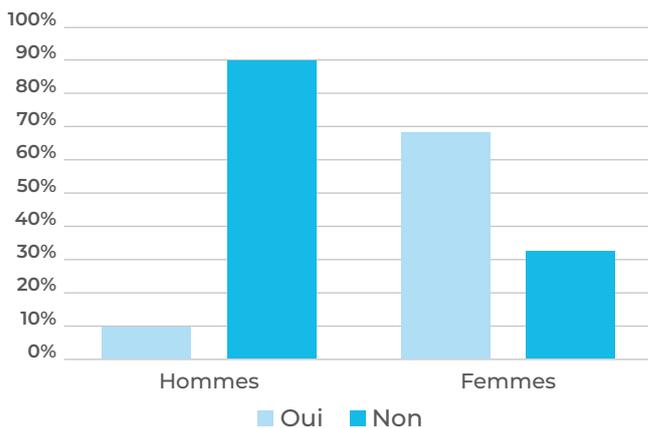
**Exemple :** 45% de "oui" et 55% de "non", ou encore 60% de femmes et 40% d'hommes.



Exemples de graphiques issus d'une analyse par tri à plat

Le tri croisé consiste à croiser les réponses d'une question aux réponses d'une autre question et permet de faire des analyses plus approfondies.

Exemple : en croisant les 2 questions précédentes, je constate que parmi les femmes uniquement, le pourcentage de "oui" monte à 68%.



Exemples de graphiques issus d'une analyse par tri croisé

Vous pouvez ainsi effectuer vos tris croisés en fonction du genre, du statut d'emploi, mais aussi croiser des questions d'impacts entre elles. Ceci permet de faire ressortir des impacts spécifiques à un type de profil par exemple.

**Crédits photos :** Gaëtane Lefèvre - Alexis Harnichard - Paul Bradbury / Caiaimages / Photononstop.

**Fondation Macif** - Fondation d'entreprise Macif. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort - Identifiée sous le numéro unique 481 144 111.

**MACIF** - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.

