

Etude de cas



pro bono lab

Faire vivre l'engagement des
collaborateurs

Sommaire

Fiche signalétique	2
Synthèse du projet.....	3
Contexte et objet de l'évaluation	3
Forme et contenu de la démarche évaluative.....	4
Principaux enseignements et perspectives	5
Pour aller plus loin :	5

Fiche signalétique

Statut	Association loi 1901.
Contexte de l'évaluation	Démarche qui s'inscrit dans le processus de création de la structure.
Échelle de la démarche	Effets à court terme des missions auprès des publics cibles (bénévoles et associations).
Périmètre de l'évaluation	Ensemble des antennes.
Finalités	Piloter et améliorer les activités de la structure.
Méthodes et outils mobilisés	Questionnaires et entretiens.
Nombre de personnes ressources et expertise	Variable pour chaque antenne, le travail évaluatif concerne, à des degrés différents, toute l'équipe de Pro Bono Lab.
Budget	Aucun budget spécifique dédié.
Durée	En continu depuis la création de la structure.

Synthèse du projet

Créée en 2011, [Pro Bono Lab](#) a pour mission de développer le partage de compétences via la pratique du pro Bono. Celui-ci peut prendre la forme de missions de bénévolat de compétences ou de mécénat de compétences.

A travers ses 5 antennes régionales¹, l'association développe des actions auprès de trois publics :

- des missions de conseil auprès des entreprises,
- des programmes d'intérêt général auprès d'associations et de citoyens.

L'ambition est de permettre aux organisations à finalité sociale d'accéder aux compétences dont elles ont besoin. Pour ce faire, Pro Bono Lab invente et essaime des formats d'engagement innovants en coopérant avec les entreprises, les fondations, les associations, les collectivités, les universités et les grandes écoles, en France et à l'étranger.

Cela se traduit par la mise en place d'ateliers d'intelligence collective afin de faire le diagnostic des besoins des associations et proposer des pistes de solutions (besoins pro Bono en stratégie, marketing, finance, gestion commerciale, communication, droit, ressources humaines, systèmes d'information, web, etc.).

"En général c'est une dizaine de personnes qui vont travailler ensemble. On peut avoir des salariés d'entreprise, mais aussi d'autres publics, comme des étudiants, des demandeurs d'emploi, etc. On se réunit le temps d'une journée pour réfléchir sur une problématique de l'association. Les problématiques, ce sont en général des fonctions support, communication, modèle économique, évaluation d'impact, marketing, etc." (Responsable des opérations, Pro Bono Lab Lyon).

Contexte et objet de l'évaluation

Dès sa création, Pro Bono a intégré la question de l'évaluation de l'impact à son projet. L'équipe s'est appuyée sur la [théorie du changement](#) pour modéliser sa stratégie d'impact. Elle a ainsi pu définir des indicateurs permettant d'évaluer en continu ses programmes d'intérêt général, au niveau de chaque antenne. Cette démarche vise deux objectifs principaux :

- comprendre l'utilité des actions de la structure,
- améliorer les pratiques en interne.

¹ : Lyon, Marseille, Lille, Bordeaux, Paris.

Forme et contenu de la démarche évaluative

La démarche s'appuie sur une méthode préétablie consistant à faire participer l'ensemble des membres de l'équipe de chaque antenne. Elle se base sur une batterie d'indicateurs définis pour chaque public :

- pour les volontaires les dimensions questionnées portent sur **l'engagement, le développement de savoirs et de compétences générés** par une mission Pro Bono,
- pour les associations, les dimensions se portent sur **l'acquisition de nouveaux savoirs, l'élargissement du réseau de la structure.**

Indicateurs clés par cible :

Public	Associations	Volontaires
Indicateurs	Acquisition de nouveaux savoirs Elargissement du réseau de la structure	Engagement Développement de savoirs et de compétences générés

Au niveau de l'antenne, chaque chargé de projet participe à la collecte des données. Par la suite, la direction centralise et analyse les données afin d'intégrer les résultats dans le bilan annuel.

La collecte des données

Les données sont collectées en deux temps :

1- A chaque fin d'action, le chargé de projet envoie un questionnaire en ligne auprès des associations et bénévoles ayant pris part à l'action, afin de recueillir leur avis sur les effets à court terme de l'action.

Exemples d'effets attendus :

- pour les bénévoles : *profil, satisfaction sur la mission, développement de compétences.*
- pour les associations : *satisfaction sur la mission, développement de l'association.*

2- Quatre mois après, un autre questionnaire est adressé aux bénévoles et des entretiens sont réalisés auprès des associations dans l'objectif de prendre connaissances des changements opérés à moyen terme dans la structure.

Exemples d'effets attendus :

- pour les bénévoles : valorisation de l'expérience Pro Bono (mise en pratique des compétences acquises, prise d'initiatives, etc.).
- pour les associations : application des recommandations, exploration d'autres manières de travail, etc...

Analyse et valorisation

Les données recueillies sont compilées et analysées afin d'être intégrées dans un rapport destiné aux financeurs ainsi que dans le rapport d'activité annuel. Les résultats chiffrés, accompagnés de verbatims.

Les résultats font l'objet de restitutions en interne et sont comparés aux résultats de l'année précédente afin de mettre en évidence les évolutions, les points forts et les pistes d'amélioration des pratiques de la structure.

Principaux enseignements et perspectives

Le maintien des liens avec les bénéficiaires au-delà de leur implication / accompagnement constitue la principale difficulté de bonne conduite de la démarche. La courte durée des missions accroît cette contrainte.

Dans la perspective de faire évoluer sa pratique, l'équipe s'interroge sur sa capacité à évaluer la part des effets réellement attribuable aux missions Pro Bono.

“on est vraiment une petite goutte dans la contribution. C'est-à-dire si c'est une association qui se développe, l'impact par exemple sur son territoire, quel est l'apport de Pro Bono là-dedans ? On a du mal en fait à faire ce constat. Finalement, on peut apporter des choses, mais pour nous, c'est quand même assez compliqué de l'évaluer. Déjà au bout de 4 mois, peu d'associations commencent à mettre les choses en place.” (Responsable des opérations, Pro Bono Lab Lyon).

Par ailleurs, la structure manque de ressources financières pour développer des méthodes plus robustes permettant d'approfondir la démarche. Certaines méthodes semblent particulièrement intéressantes à expérimenter telle que le coût évité par une activité pro Bono.

Enfin, l'évaluation de l'impact social constitue un axe prioritaire pour l'association dans sa stratégie 2023 de repositionnement des pôles et activités. Ce chantier sera davantage développé et soutenu à travers les travaux de l'observatoire du Pro Bono.

Pour aller plus loin :

Loffler, L. (2012). « [Mesurer l'impact social : des approches plurielles](#) ». [Blog pro bono](#).

[Le premier Etat des lieux du pro bono en France \[Synthèse d'études\]](#)