

Exemples de démarches d'évaluation de l'utilité sociale

Hélène Duclos

Trans-Formation

1^{er} février 2013 - Brest

heleneduclos1@gmail.com

Licence CC-BY-NC-SA



Auto-évaluation de l'utilité sociale d'une structure

- Auto-évaluation dans le cadre d'un accompagnement collectif (6 structures) et individuel
- Le Jardin Moderne

Evaluation de l'utilité sociale sur la base d'un référentiel collectif

- Référentiel collectif de l'utilité sociale, auto-évaluation accompagnée
- L'Economie Sociale et Solidaire en Languedoc-Roussillon

Evaluation collective de l'utilité sociale

- Référentiel collectif, évaluation individuelle et collective, analyse par les évaluateurs
- La médiation sociale

Le Jardin Moderne



Auto-évaluation de l'utilité sociale
d'une structure



Démarche d'évaluation du Jardin Moderne

- Identification de l'utilité sociale
 - Réunion avec ses administrateur-trices, des salarié-es, des partenaires techniques et financiers
- Construction d'un référentiel de l'utilité sociale autour de 4 registres
- Construction d'outils de collecte et de synthèse
 - Questionnaire, grille d'entretien, grille d'observation, fiches de suivi des activités, base de données.
- Collecte et analyse des données par les salariés
- Construction d'un point de vue collectif avec les personnes associées à l'identification de l'utilité sociale

L'utilité sociale du Jardin Moderne

- Expression de la diversité culturelle
 - Mixité artistique
 - Diversité des usages
- Lien social
 - Mixité sociale
 - Echanges et rencontres
- Contribution à la définition de projet de vie des personnes
 - Professionnalisation, structuration
 - Autonomisation
- Expérimentation
 - Innovation, évaluation, diffusion



L'économie sociale et solidaire en Languedoc-Roussillon



Evaluation de l'utilité sociale sur la
base d'un référentiel collectif

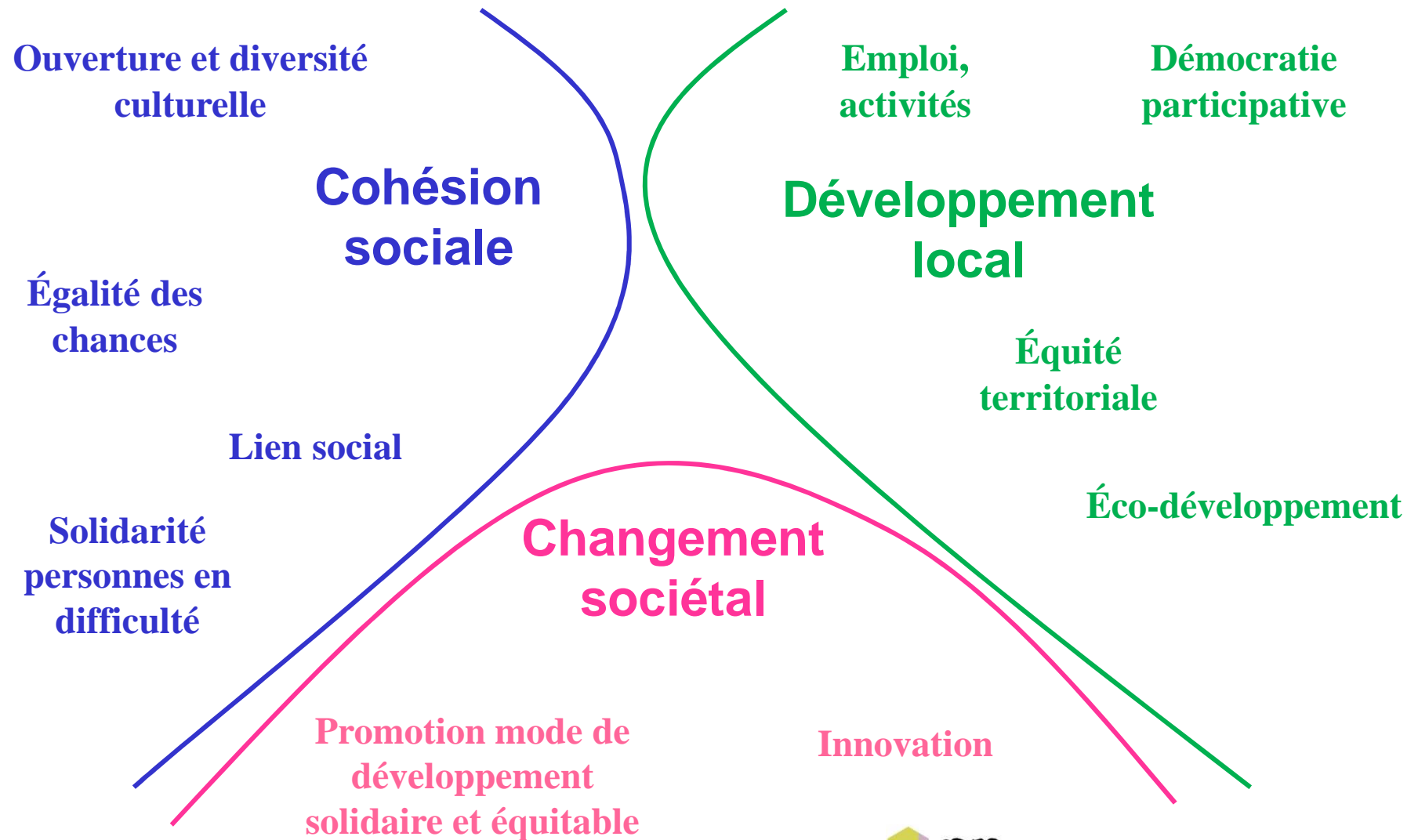


Evaluation de l'Economie Sociale et Solidaire en Languedoc-Roussillon

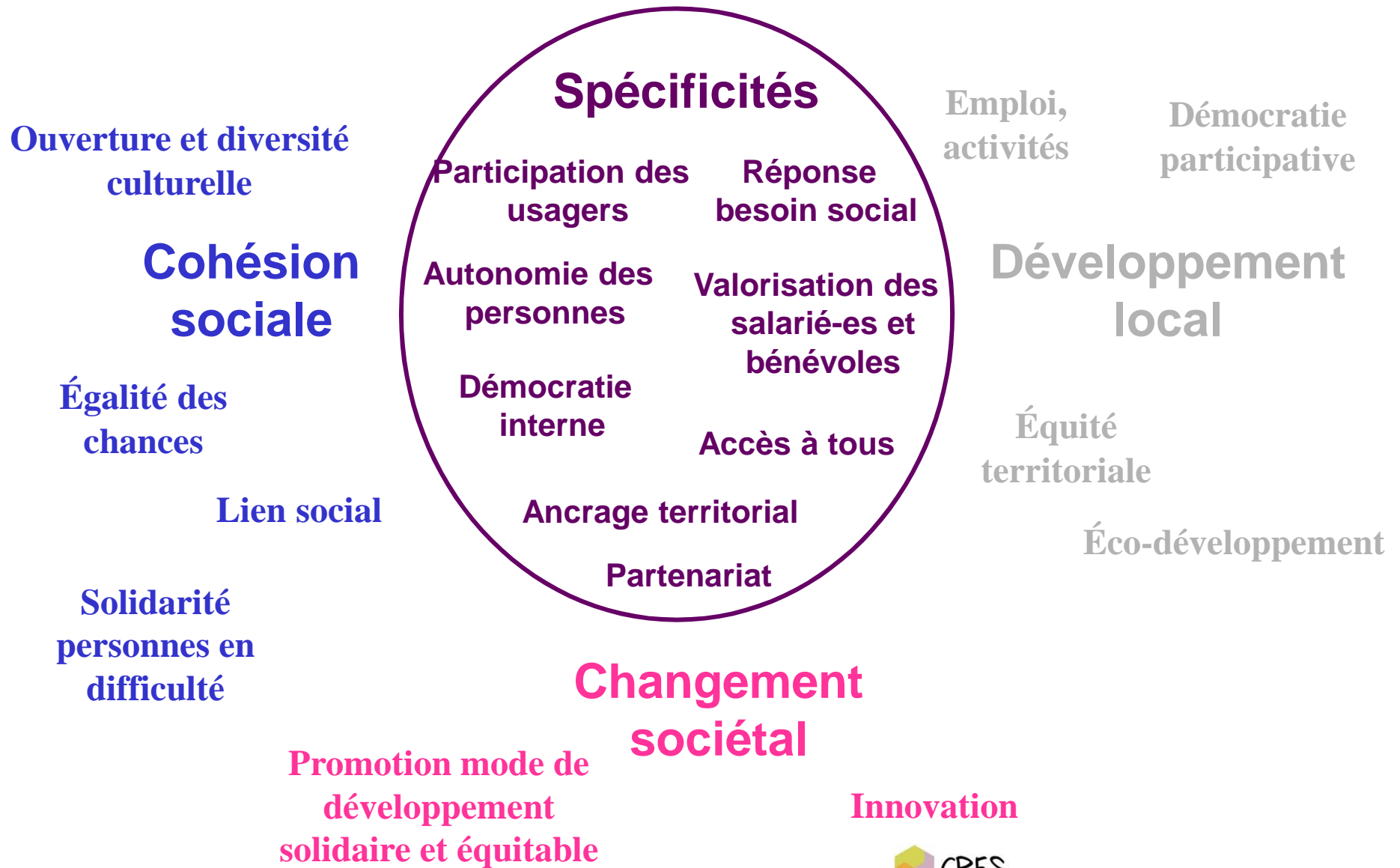
- Constitution d'un collectif
 - Acteurs de l'ESS : associations, coopératives, mutuelles
 - Partenaires publics : services d'Etat, Conseil Général, Conseil Régional
- Construction collective d'un référentiel de l'utilité sociale
 - Repérage des champs de l'utilité sociale, critères et indicateurs (fiches)
 - à partir d'exemples d'actions et de pratiques,
 - articulés les critères et indicateurs des partenaires
- Accompagnement de 30 structures de l'ESS
 - Définition de leur utilité sociale propre et le choix de critères et indicateurs
 - Mise en place d'une démarche d'évaluation
- Mise à jour du référentiel après expérimentations
- Formation de formateurs (têtes de réseau, CRES)
- Construction de référentiel ad hoc par réseau



Les différents registres de l'utilité sociale



Les spécificités de l'économie sociale et solidaire



La médiation sociale



Evaluation collective et
individuelle de l'utilité sociale

heleneduclos1@gmail.com

Licence CC-BY-NC-SA



Evaluation des dispositifs de médiation sociale

- Construction d'un référentiel collectif de l'utilité sociale
 - Réunions avec les 5 structures, travail en interne dans chaque structure, validation par les partenaires
 - Choix d'indicateurs communs et indicateurs par structure
- Collecte des données par les structures et évaluateurs
 - Mise à plat des activités
 - Données issues de bases informatiques des structures
 - Entretiens auprès des salariés, partenaires (10 à 30/structure)
 - Enquête auprès des usagers (540 questionnaires)
- Analyse des données par les évaluateurs
 - Séminaires avec le groupe de travail
- Construction collective des préconisations
 - Avec les partenaires nationaux

L'utilité sociale des dispositifs de médiation sociale (CITER)

Cohésion sociale

Restauration et densification du lien social

Renforcement des relations entre les personnes et les institutions

Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics

Implication citoyenne

Innovation et apprentissage

Renforcement des compétences

Apprentissage communicationnel

Innovation

Tranquillité publique

Sécurisation de l'espace public

Responsabilisation (règle, engagement)

Contributions Economique

Production de richesses

Coûts évités

Mutualisation, économies d'échelle

Reconnaissance

Prise en considération des habitants

Estime de médiateurs

Notoriété de la structure de médiation

Valorisation des partenaires

Exemples d'indicateurs

Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact
<p>Nombre de conflit pris en charge par les médiateurs</p> <p>Nombre de personnes directement concernées par la gestion de conflits</p>	<p>Taux d'accords trouvés</p> <p>Nombre de personnes pour lesquelles un solution a été trouvée</p>	<p>Taux de non-retour au conflit à 2 mois</p>
<p>Nombre et type de dégradations signalées</p>	<p>Taux de dégradations signalées réparées dans les 48h</p>	<p>Evolution du nombre et de la nature des dégradations</p>
<p>Nombre de médiation sur des impayés</p>	<p>Taux de recouvrement des créances impayées</p>	<p>Evolution des montants perçus directement</p> <p>Montant des coûts de contentieux évités</p>

heleneeducos1@gmail.com

Licence CC-BY-NC-SA



Reconnaissance

Sentiment des habitants d'être respecté (+24%)

Sentiment des habitants d'être écouté, entendu, davantage associés aux décisions

Médiateur plébiscité par les habitants

Notoriété importante de la structure de médiation

Meilleure visibilité des partenaires

Cohésion sociale

90% de non retour au conflit (table ronde)

Meilleur accès et qualité de services

Lutte contre les discriminations

Humanisation et facilitation de l'accès aux services

Implication citoyenne

Amélioration des relations : 46% d'avis +

Intégration des jeunes et personnes en difficulté

Utilité sociale de la médiation sociale

Contributions économiques

Création d'activité
Insertion professionnelle

- 38 500 € de recours en contentieux

14 000€ d'impayés réglés

+ 9% de fréquentation des services des partenaires

Plus grande productivité et meilleures conditions de travail des partenaires

- 296 000 € de frais de panne

- 60 à 75 % des dépenses publiques sur dégradations

Innovation apprentissage

Montée en compétence

Responsabilisation

Apprentissage communicationnel

Décloisonnement inter-institutionnel

Emergence de projets créatifs

Tranquillité publique

Développement de l'accès aux droits

Baisse de la violence institutionnelle

- 50% de plaintes pour dégradations chez les bailleurs

Prolongement de la tranquillité dans le temps

- 34 % du sentiment d'insécurité

- 30% des dégradations et incivilités sur l'espace public



heleneduclos1@gmail.com

Licence CC-BY-NC-SA

