



Projet co-financé par la ville de Brest, Brest métropole océane, la Région Bretagne, le Contrat Urbain de Cohésion Sociale.

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de la médiation numérique

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoir en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1- Présentation de l'association

Créée en juin 1998, l'association Parlons-en ! a pour objectif de développer et de mettre en œuvre des moyens d'expression, d'information et de communication en direction des habitants du quartier de Bellevue à Brest.

Pour ce faire elle a mis en place un journal de quartier et un site web.

C'est une association au service des habitants, des associations du quartier, des professionnels des structures afin d'informer les habitants sur la vie au quotidien.

Parlons-en ! est la seule association du quartier qui réunit toutes les informations en un seul outil.

2 - Présentation des activités/projet évalués

Moyens mis en œuvre

- Bellevue, le journal du quartier : 5 parutions par an distribuées à 5000 exemplaires.
- www.brest-bellevue.net le site d'information du quartier.

Malgré des sondages auprès des lecteurs il est très difficile de connaître l'impact de ces moyens, auprès des habitants et des structures.

3 - Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

En 1996 la ville de Brest a mis en évidence le besoin d'information des habitants et a incité financièrement à la création des journaux de quartier. Le journal de Bellevue a ainsi vu le jour avec l'aide de quelques bénévoles et salariés des structures. Un an et demi plus tard, en 1998, l'association Parlons-en ! a été créée de façon à assurer la distinction entre un journal de quartier et un journal municipal. Le site internet a été créé en 2006 avec l'aide de l'association Infini et du service démocratie locale et citoyenneté.

Depuis, il semble que le site est de plus en plus fréquenté. Le journal paraît à raison de 5 numéros par an grâce au comité de rédaction constitué actuellement de 10 personnes et se réunissant tous les jeudis.

Cependant, si le **besoin** d'information a été établi et la **réponse** apportée sous la forme d'un journal de quartier rendue possible, il nous est apparu souhaitable d'essayer d'évaluer la **demande** d'information des habitants. De façon plus globale, évaluer l'utilité sociale du journal et du site rendra l'association de plus en plus légitime comme espace commun de communication au service des structures et des associations, et par le fait même des habitants.

4 - Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole Océane. Huit associations ont participé à la démarche. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (Trans-Formation) et Philippe Cazeneuve (Savoir en Actes).

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 8 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

A Bellevue, les personnes ayant participé à cette première session ont décidé d'inviter toutes les structures et partenaires du quartier à une réunion. Quelques habitants ont été également contactés ainsi que les représentants de la mairie (mairie adjointe du quartier, référent de la mairie pour les journaux de quartier). L'invitation a été lancée par mail le 7 février, accompagnée d'un sondage sur la disponibilité concernant une date fin février 2014.

Le mail été ainsi libellé :

Bonsoir à tous

L'association *Parlons-en !* a été retenue avec 7 autres associations brestoises pour participer au projet « utilité sociale et médiation numérique » par Michel Briand, conseiller municipal (internet et expression multimédia) pour son journal et son site internet.

Comment procéder ?

Dans un premier temps, en organisant une réunion rassemblant les structures : PL Bergot, centre social, maison de quartier, mairie (en tant que partenaire local et en tant que financeur), médiathèque, les bénévoles de Parlons-en !, les habitants (issus des structures), la CLCV, la CSF.

Chaque structure est invitée à participer avec 3 personnes (un salarié, un bénévole, un usager) à cette évaluation.

La réunion aura lieu un soir de 18 h à 19 h 30 à la mairie de quartier de Bellevue. Elle sera animée par des membres de Parlons ! et par Elisabeth Le Faucheur-Joncour (responsable de projets au service Internet et expression multimédia de la ville de Brest).

L'objectif de cette réunion sera de faire le point sur ce que le journal et le site apportent ou devraient apporter sur tous les plans.

Extrait :

« La ville de Brest facilite depuis plus de 15 ans, l'émergence de projets d'expression multimédia et de médiation numérique. Ces projets qui répondent à des enjeux sociaux et non technologiques, agissent sur le vivre ensemble, la cohésion sociale, le bien-être des personnes, l'estime de soi.

Pourtant, il existe une difficulté à comprendre et à montrer l'impact social de ces projets/actions à partir de critères traditionnels souvent réduits à des valeurs comptables.

Rendre visible la richesse des initiatives et innovations sociales est déterminant pour les organisations en terme de confiance entre partenaires, d'amélioration, d'ajustement des politiques publiques et projets au plus près des habitants... »

Quelle utilité sociale ?

Le besoin d'information a été identifié par la Ville dans les années 1990. La réponse apportée a été la mise en place de journaux de quartier à Brest.

Pour Bellevue le premier numéro a vu le jour en octobre 1996 suivi en 2006 de la création du site Internet www.brest-bellevue.net

Pour faire en sorte que ces deux médias se situent à l'intersection des 3 champs : besoin – demande – réponse, il est nécessaire que *Parlons-en !* évalue l'impact du site et du journal auprès des structures et des habitants.

Comptant sur votre participation, nous vous proposons donc de répondre au sondage Doodle afin de convenir d'une date de réunion.

<http://doodle.com/88u8zp4ypnfreh4h>

Assez rapidement, la date du 25 février 2014 a été arrêtée.

22 personnes se sont retrouvées le 25 février à 18h à la mairie de quartier de Bellevue :

- 11 membres de Parlons-en ! ou rédacteurs du journal
- 3 personnes de la Mairie et de la Ville
- 3 personnes du centre social Kaneveden
- 2 personnes de la Maison de quartier
- 1 personne du PL Bergot
- 1 habitante
- 1 personne de la médiathèque

Il leur a été proposé de répondre à la question suivante : *D'après vous, qu'apportent le journal et le site à ses lecteurs, à vous-même, au territoire, à ses habitants, à la société à... ?*

Chaque participant avait à sa disposition des cartons sur lesquels il pouvait indiquer une réponse. La collecte de ces cartons a ensuite permis de classer ces réponses selon les critères suivants, tels qu'ils nous sont apparus ce soir-là.

D'après les participants, le journal et le site de Bellevue apportent des réponses en matière de :

	nombre de cartons y faisant référence
Information	18
Lien social	9
Image du quartier	7
Convivialité plaisir	7
Collaboration	6
Donner envie, dynamiser les habitants	4
Fierté	3
Globalité	3
Histoire du quartier	3
Sentiment d'appartenance	2

Outil de communication	1
------------------------	---

La deuxième session de l'utilité sociale a eu lieu le 28 mars 2014. Elle a permis aux représentants de Parlons-en ! de commencer à construire le référentiel avec des registres et des critères.

En intersession, 3 personnes de l'association ont travaillé individuellement puis ont mis en commun leurs réflexions de façon à proposer le classement suivant :

Registres	Critères	Réalisations
Vivre ensemble	Coopération entre les acteurs du quartier	Agenda (journal, site)
	Dynamisme des habitants	Association Parlons-en !
	Lien social	Journal de Bellevue
Appartenance au quartier	Image du quartier	Articles dans le journal et sur le site
	Fierté	Fête des 50 ans de Bellevue Création en 2013 des collectifs des Bahamas et de Kerbernier
Connaissance du quartier	Information	Site internet
	Histoire du quartier	Articles relatant l'aspect historique (journal et site)

Suite à une réunion téléphonique avec Philippe Cazeneuve, la réflexion a permis de présenter le travail suivant :

Registres	Critères	Réalisations
Vivre ensemble (lien social)	Coopération entre les acteurs du quartier	Agenda (journal et site) co-élaboré depuis ? ans (nombre d'acteurs du quartier y concourant)
	Dynamisme des habitants	Création et fonctionnement de l'association Parlons-en ! depuis ? ans
Sentiment d'appartenance au quartier	Organisation d'événements festifs locaux	Fête des 50 ans de Bellevue en 2013
	Participation des habitants	Création en 2013 des collectifs des Bahamas et de Kerbernier
Mise en valeur du quartier	Actualités du quartier (information)	Animation du site internet en précisant la fréquence d'actualisation - Publication du journal (fréquence)
	Image positive du quartier	Articles (journal et site) sur les structures, les services industriels, les lieux, etc en précisant le nombre d'articles

La 3^e session de l'utilité sociale s'est déroulée le 25 avril 2014.

D'autres réflexions ont émergé, permettant de finaliser le travail sur l'élaboration des registres et des critères.

5 - Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Registres	Critères	Réalisations
Vivre ensemble (lien social)	Coopération entre les acteurs du quartier	Agenda (journal, site) co-élaboré depuis X ans (Nombre d'acteurs du quartier y concourant)
	Soutien aux initiatives des habitants	Accompagnement des collectifs d'habitants de secteur dans leur communication
	Dynamisme des habitants	Création et fonctionnement de l'Association Parlons-en ! depuis X ans
Sentiment d'appartenance au quartier	Image positive du quartier	Articles (journal et site) sur les structures, les services industriels, les lieux, etc en précisant le nombre d'articles
Mise en valeur du quartier	Actualités du quartier (Information)	Animation du site internet en précisant la fréquence d'actualisation - Publication du journal (fréquence)
	Histoire du quartier	Articles (journal et site) relatant l'aspect historique du quartier en précisant le nombre d'articles

Les indicateurs de résultats et les impacts ont été également définis.

6 - Les perspectives d'utilisation du référentiel

Ce référentiel nous servira d'outil d'évaluation. Il permettra de conforter Parlons-en ! dans sa mission de communication au service des structures et associations du quartier, et donc des habitants. Les indicateurs de résultats et les impacts, tels qu'ils ont été définis ci-joint, nous semblent réalistes à mesurer.

7 - Les apports de la démarche

- A titre personnel, cette formation a permis à une personne de l'association de modifier son regard et d'ajuster sa pratique lors d'un atelier multimédia qu'il anime par ailleurs
- A titre personnel, cette formation a permis à une personne de l'association de réfléchir, de faire un travail intellectuel.
- A titre personnel, cette formation, bien que complexe, a permis à une personne de l'association d'entrevoir des idées pour améliorer les outils en place.

Annexe :

- Le référentiel d'évaluation de l'utilité sociale