

L'évaluation de l'utilité sociale

Repères

Hélène Duclos



Ce document est mis à disposition
selon les termes de la [licence](#)
[Creative Commons](#) CC-BY-NC-SA

Petite histoire de l'utilité sociale

- Années 80-90, l'émergence
 - Justification des subventions et exonération aux associations
 - Critères du CNVA (1996) : primauté du projet sur l'activité, non-lucrativité et gestion désintéressée, apport social, fonctionnement démocratique, existence d'agrément
 - Instruction fiscale (1998) : utilité sociale= activité peu ou pas prise en compte par le marché; publics spécifiques
- Années 2000, recherche et développement
 - Rapports : Lipietz (2001), Gadrey (2003) Vercameur (2010)
 - Expérimentations : Culture et Promotion, Avise, environnement, médiation sociale, ...

Définition de Jean Gadrey

« Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au delà d'autres objectifs éventuels de productions de biens et services destinés à des usages individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives de développement humain (dont fait partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie) »

Années 2010

Vers quelle reconnaissance?

- Une reconnaissance croissante
 - Article 2 projet loi ESS : entreprise poursuivant une utilité sociale
 - Des projets de certification ESS (Valoress)
 - Reconnaissance des entreprises sociales au niveau européen (2012 : Social Initiative Business)
- Un positionnement à trouver
 - Une définition législative restrictive avec trois conditions de l'utilité sociale :
 - Soutien à des personnes fragilisées
 - Objectif : lutte contre les exclusions et inégalités, éducation à la citoyenneté, lien social, cohésion sociale
 - Concourt au développement durable, transition énergétique, solidarité internationale
 - Responsabilité sociale des organisations (ISO 26000)
 - Impact social : un contenu similaire mais une approche différente

Un contenu à définir

- Pas de définition a priori de l'utilité sociale
 - Qui définit l'utilité sociale ? Qui définit la valeur ?
- Des termes à éclaircir
 - Utilité sociale, sociétale, plus-value sociale, ...
 - Intérêt général et utilité sociale
 - Finalité et utilité sociale
- Un effet positif pour la société, souhaité ou induit
- Dépend des valeurs et du contexte

Quelle démarche d'évaluation de l'utilité sociale ?

- Une diversité de démarches et méthodes autour de l'évaluation de l'utilité sociale, la mesure de l'impact social, ...
- Une démarche à choisir en fonction de :
 - Ses objectifs d'évaluation
 - Ses valeurs
 - Ses capacités et contraintes
- Les démarches peuvent mobiliser une ou plusieurs méthodes

Deux approches de l'évaluation de l'utilité sociale

- Approche externe
 - « Utilité sociale ciblée » et définie par l'externe
 - Ex. : analyse coûts-avantages, analyse comparative
- Approche normée
 - Utilité sociale prédéfinie (grille de questionnement, ...)
 - Ex. : radar, IRIS, BIPESS, DEVUSE, ...
- Approche ouverte
 - Identification collective de l'utilité sociale avec les parties prenantes
 - Ex. : theory of change, SROI, évaluation de l'utilité sociale, ...

Différentes méthodes d'évaluation

- Méthode avec groupe de comparaison
 - Etude randomisée avec échantillonnage aléatoire
- Méthode par indicateurs
 - Cadre logique, Outcomes Star
- Méthode d'explicitation du changement
 - Groupe de discussion, étude sociologique
- Méthode de monétarisation
 - Analyse coûts/bénéfices, SROI, coûts évités

Les questions concrètes à se poser pour le choix d'une démarche

- Quels enjeux et objectifs de l'évaluation ?
- Evaluation externe, auto-évaluation accompagnée, auto-évaluation ?
- Place accordée aux parties-prenantes ?
- Cadre normé ou ouvert ?
- Place accordée à la monétarisation ?
- Quels moyens et contraintes de l'association ?

La démarche d'évaluation de l'utilité sociale proposée

- Une démarche d'évaluation de l'utilité sociale ouverte
- Expérimentée depuis 14 ans auprès de plus de 180 associations dans des différents secteurs (Economie sociale et solidaire, culture, insertion par l'activité économique, médiation sociale, ...)
- Une auto-évaluation accompagnée en 7 étapes
- Une mobilisation des parties-prenantes
- Approche multi-critères

Les principes

- Une démarche volontaire des structures
- Une auto-évaluation accompagnée
- Positionnement de l'accompagnateur : maïeuticien, expert, regard extérieur, aiguillon
- Association des parties-prenantes (structure, habitants/usagers, partenaires)
- Identification collective de l'utilité sociale

Partir des besoins

- Cohérence du projet, dynamique interne, ...
- Communication interne et externe, ...
- Valorisation des avantages concurrentiels, ...

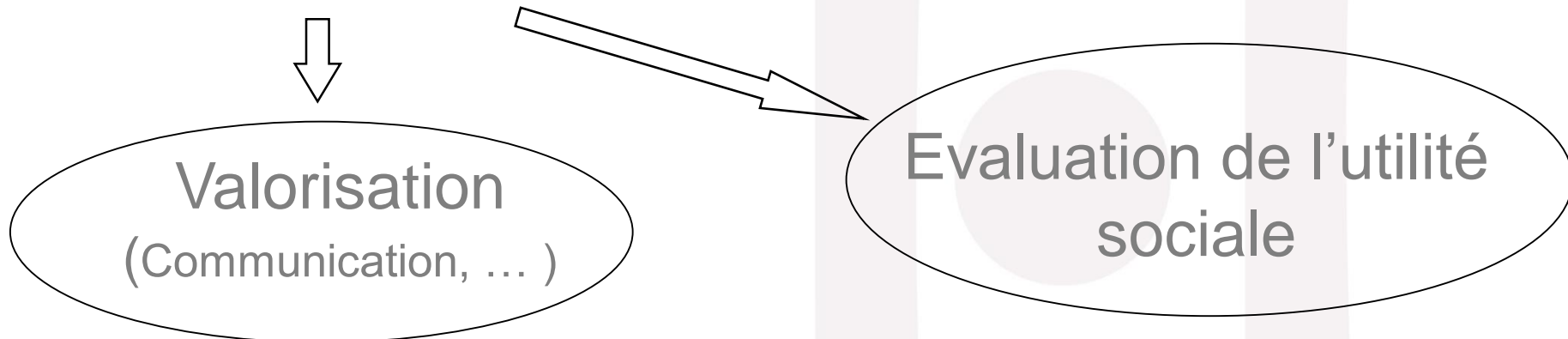
☞ Identification de l'utilité sociale

- Suivi des activités, pilotage, ...
- Rendre des comptes, ...
- Professionnalisation de l'équipe,...

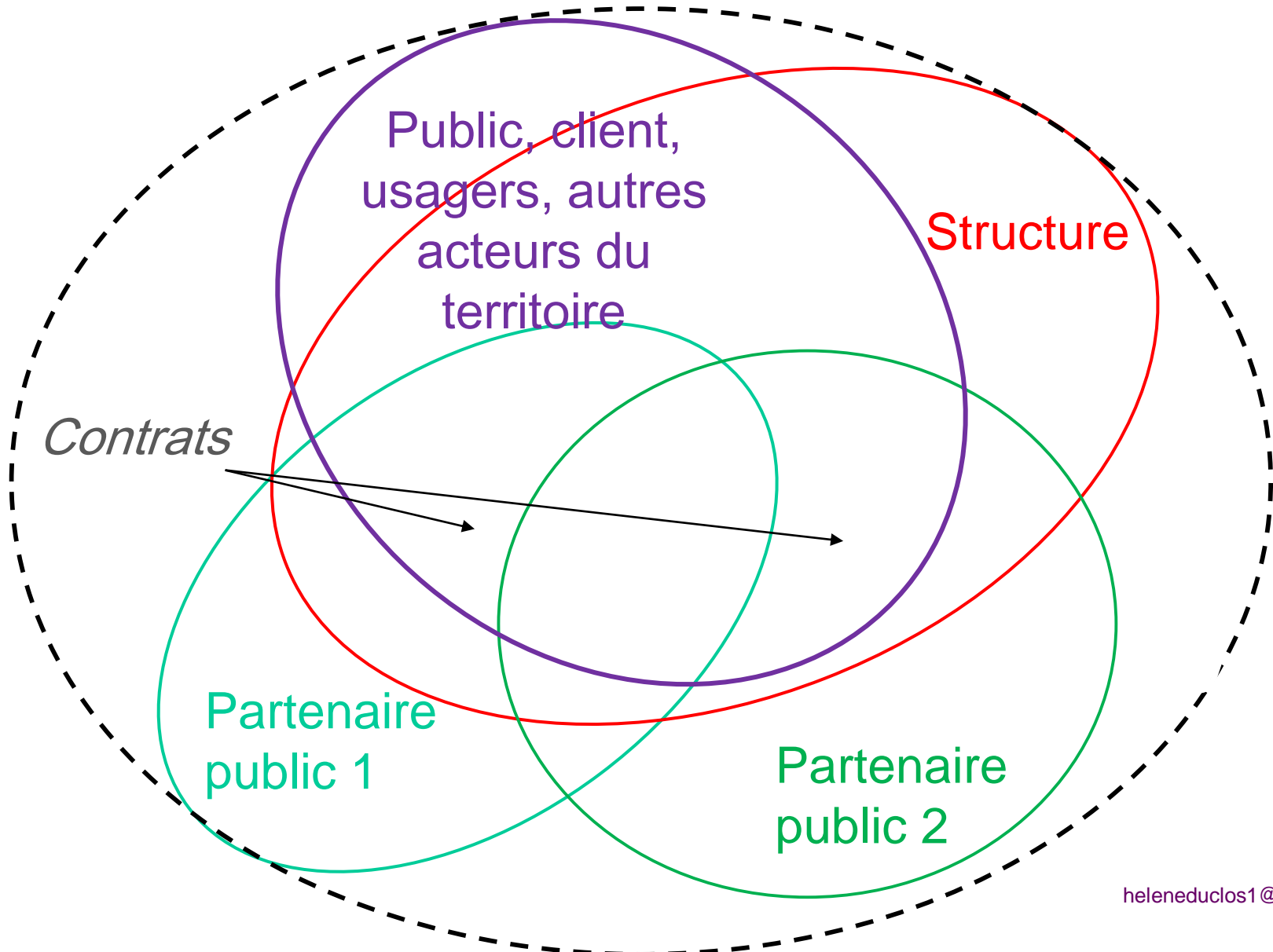
☞ Evaluation de l'utilité sociale

Identifier l'utilité sociale

- Pas de définition a priori de l'utilité sociale
- Identification collective de l'utilité sociale
 - Administrateur-trices, salariés, bénévoles
 - Public, usagers
 - Partenaires
- Formalisation



Différentes perceptions de l'utilité sociale



Evaluer l'utilité sociale

7 étapes

- Clarification des enjeux et objectifs
- Identification de l'utilité sociale avec les parties-prenantes
- Construction du référentiel d'évaluation
- Elaboration d'un dispositif de d'évaluation (démarche, outils, pilotage)
- Collecte des données
- Analyse et construction d'un point de vue partagé
- Valorisation des résultats

-> Une démarche adaptée aux besoins de chaque structure

-> Du pragmatisme pour plus de réalisme

Trois exemples

- Construction de référentiels individuels dans une dynamique collective
 - Référentiel collectif de l'utilité sociale, référentiel transversal
 - **La médiation numérique à Brest**
- 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 collective de l'utilité sociale
 - Référentiel collectif, évaluation individuelle et collective, analyse par les évaluateurs
 - **La médiation sociale**



Construction de référentiels sur la médiation numérique

- 7 associations, 4 sessions collectives avec les associations, des travaux par les associations en intersession
- Identification de l'utilité sociale avec les parties prenantes
 - Réunion (s) avec ses administrateur-trices, des salarié-es, des partenaires techniques et financiers
- Construction d'un référentiel de l'utilité sociale
 - Registres et critères avec des indicateurs et de données qualitatives
- Elaboration de scénarii d'utilisation du référentiel pour chaque association
 - Communication, évaluation
- Identification de critères transversaux spécifiques à la médiation numérique



Premiers critères spécifiques sur la médiation numérique

VIVRE ENSEMBLE

- Mixité intergénérationnelle
- Lien social
- Information
- Sentiment d'appartenance
- Coopération entre les acteurs

EPANOUISSEMENT PERSONNEL

- Confiance en soi
- Ouverture sur le monde
- Apprentissages

POUVOIR D'AGIR

- Autonomie

INCLUSION

- Acquisition de compétences numériques
- Retour à l'emploi
- Accès aux droits

TRANSFORMATION SOCIALE



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



Démarche d'évaluation 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 de la médiation sociale – Référentiel 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 Economiques

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

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

Meilleur accès et qualité de services

90% de non retour au conflit (table ronde)

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

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

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





Hélène Duclos

heleneduclos1@gmail.com