L’utilité sociale,
Repères et exemples de démarches d’évaluation

Hélène Duclos

« Evaluer le non-marchand : l’utilité sociale en question »

- 20 mars 2012 -

heleneduclos@wanadoo.fr

Années 80-90

L'identification d'une plus-value sociale

- Années 80
  - Justification des subventions et exonération aux associations
- Années 90
  - Critères du CNVA (1996) :
    - primauté du projet sur l'activité,
    - non-lucrativité et gestion désintéressée,
    - apport social,
    - fonctionnement démocratique,
    - existence d'agréments
  - Instruction fiscale (1998) : utilité sociale= activité peu ou pas prise en compte par le marché; publics spécifiques

heleneduclos@wanadoo.fr

Années 2000

Recherche et développement à foison

- Etudes et rapports
  - Rapport Lipietz (2001)
    - Utilité écologique, social, social « halo sociétal »
  - Rapport Gadrey (2003)
    - Composante économique
    - Lutte contre les exclusions et les inégalités, développement humain, développement durable
    - Lien social de proximité et démocratie participative
    - Innovation économique, sociale et institutionnelle
    - Utilité sociale interne, contagion externe
  - Rapport Decool (2005)
  - Rapport Vercameur (2010)

heleneduclos@wanadoo.fr

Années 2000

Recherche et développement à foison

- Construction de méthodologies
  - Sur l'ESS : bilan sociétal (CJDES), Culture et Promotion, AVISE, CRES Languedoc-Roussillon, …
  - Sur des domaines : environnement (ARPE, ARENE, DEVUSE, …), culture , évaluation (groupe utilité sociale SFE) …
  - Pour des secteurs d'activité : médiation sociale, insertion par l'activité économique
  - Sur des territoires : PACA, Haute-Normandie, Aquitaine, Nantes métropole, Rhône-Alpes, …
- Réflexions sur le développement durable et les nouveaux indicateurs de richesse
- Développement de l'entreprenariat social, Responsabilité Sociale des Entreprises

heleneduclos@wanadoo.fr

Définition de Jean Gadrey

« Est d'utilité sociale l'activité d'une OES 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 local : 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) »

heleneduclos@wanadoo.fr

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

heleneduclos@wanadoo.fr

Evaluer l'utilité sociale : Partir des besoins

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

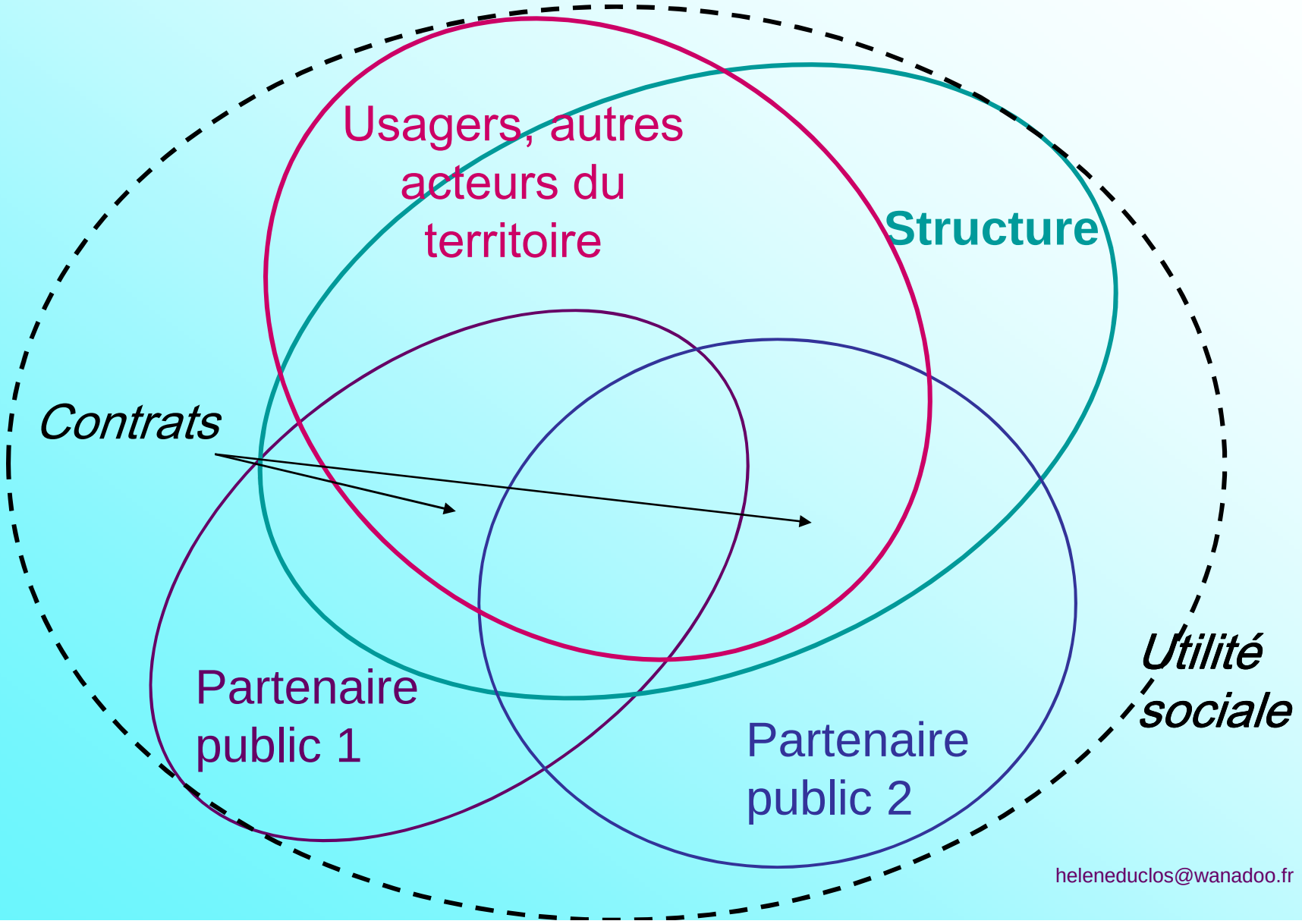
☞ **Identification de l'utilité sociale**

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

☞ **Evaluation de l'utilité sociale**

heleneduclos@wanadoo.fr

Identifier l'utilité sociale



heleneduclos@wanadoo.fr

Evaluer l'utilité sociale

Etapes - type

- Clarification des enjeux et objectifs
- Co-construction de l'utilité sociale et de son référentiel
- Construction d'une démarche d'évaluation (démarche, outils, pilotage)
- Collecte
- Analyse
- Enseignement

- *Une démarche adaptée aux besoins de chaque structure*
- *Du pragmatisme pour plus de réalisme*

heleneduclos@wanadoo.fr

Trois exemples de démarches

- **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

heleneduclos@wanadoo.fr

Le Jardin Moderne

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

heleneduclos@wanadoo.fr

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

heleneduclos@wanadoo.fr

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

heleneduclos@wanadoo.fr

L’économie sociale et solidaire en Languedoc-Roussillon

CRES Languedoc-Roussillon

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

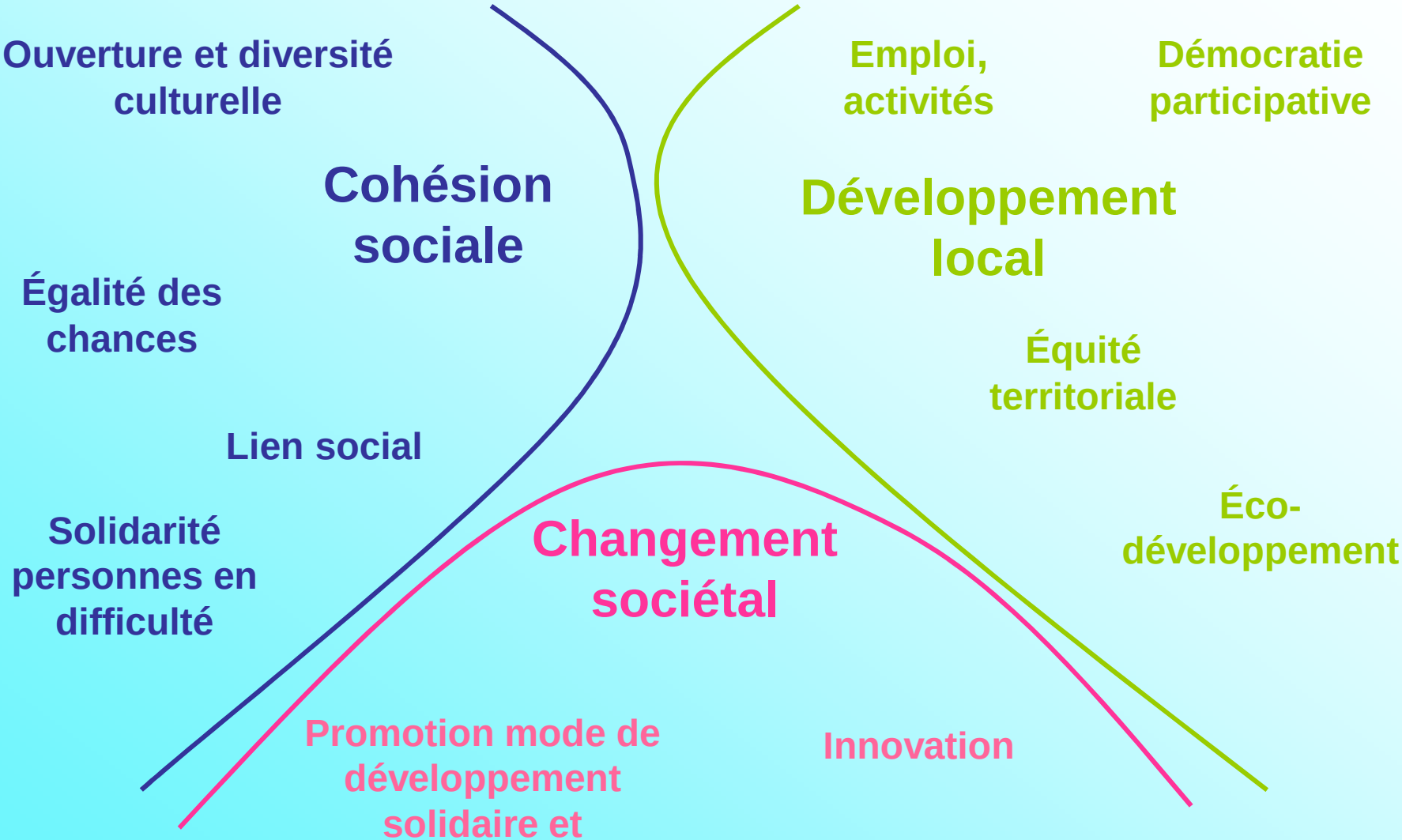
heleneduclos@wanadoo.fr

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**

heleneduclos@wanadoo.fr

Les différents registres de l'utilité sociale



CRES Languedoc-Roussillon

heleneduclos@wanadoo.fr

Les spécificités de l'économie sociale et solidaire

Spécificités

Participation des usagers

Réponse besoin social

Autonomie des personnes

Valorisation des salarié-es et bénévoles

Démocratie interne

Accès à tous

Ancrage territorial

Partenariat

Cohésion sociale

Ouverture et diversité culturelle

Égalité des chances

Lien social

Solidarité personnes en difficulté

Développement local

Emploi, activités

Démocratie participative

Équité territoriale

Éco-développement

Changement sociétal

Promotion mode de développement solidaire et équitable

Innovation

CRES Languedoc-Roussillon

heleneduclos@wanadoo.fr

La médiation sociale

Evaluation collective et individuelle de l'utilité sociale

heleneduclos@wanadoo.fr

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

heleneduclos@wanadoo.fr

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)
- **Contribution 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

heleneduclos@wanadoo.fr

Utilité sociale de la médiation sociale

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

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

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

Innovation apprentissage

Montée en compétence

Responsabilisation

Apprentissage communicationnnel

Décloisonnement inter-institutionnel

Emergence de projets créatifs

France médiation

Réseau d'acteurs de la médiation sociale

heleneduclos@wanadoo.fr