

COMMENT IDENTIFIER L'UTILITE SOCIALE AVEC LES PARTIES-PRENANTES ?



Document mis à disposition
sous licence Creative Commons

QUI ASSOCIER ?

Avec qui allez-vous identifier votre utilité sociale ?

- Parties-prenantes : bénévoles, bénéficiaires, partenaires financiers, partenaires techniques, élus, ...
- Penser à solliciter toutes les catégories de parties-prenantes pour avoir une vue d'ensemble des apports de votre structure.
- Stratégiquement, penser à solliciter toutes les parties prenantes que vous souhaitez mobiliser sur l'évaluation (Ex : les salariés parce qu'ils participeront à la collecte des indicateurs, les partenaires financiers pour qu'ils s'intéressent ensuite aux résultats, ...). Inviter si possible très largement.



Pourquoi associer les parties- prenantes ?

Il est souhaitable de mobiliser l'ensemble des parties-prenantes sur la phase d'identification de l'utilité sociale. Ces éléments fourniront la base pour la construction du référentiel d'évaluation. Plusieurs raisons motivent ce choix :

- Un principe de légitimité démocratique : personne n'est détenteur d'une vérité sur l'utilité sociale. Chaque partie-prenante peut avoir ses propres attentes et sa propre perception des apports et il est légitime de les entendre.
- Une nécessité pour identifier toutes les dimensions de l'utilité sociale : les attentes et les perceptions différentes constituent autant de dimensions de l'utilité sociale qu'il peut être intéressant d'évaluer pour rendre compte de la diversité des apports.
- Une question stratégique : les parties-prenantes impliquées dans la construction du référentiel d'évaluation s'approprient d'autant mieux par la suite les résultats de l'évaluation.
- Une contribution au projet de structure : en associant les parties-prenantes internes, la démarche contribue à la responsabilisation et à une plus grande implication de chacun.

COMMENT ASSOCIER ?

Faut-il mixer les parties-prenantes ou faire des travaux par type de parties prenantes ?

	Avantages	Limites
Parties-prenantes mixées	Richesse, interaction Croisement des points de vue Construction d'une vision globale Apprentissage mutuel Synthèse facilitée	Modalités d'animation plus complexe et exigeante Taille du groupe pouvant nécessiter des modalités de constitution de petits groupes Rapport au projet différent, connaissance du projet différente, vocabulaire différent
Parties-prenantes séparées	Aller plus en profondeur sur un sujet Accès à l'intime Méthode d'animation simplifiée	Moins de co-construction Pas de vision globale pour les parties-prenantes Travail important de synthèse Chronophage Prévoir un temps de restitution et croisement avec les parties-prenantes

QUELLES QUESTIONS POUR ABORDER L'UTILITE SOCIALE ?

Les questions vont dépendre des enjeux de l'évaluation de l'utilité sociale

Evaluer son impact social

Question de base.

Questions	Intérêt
« D'après vous, qu'apporte la structure ? »	Permet d'avoir une vue d'ensemble de l'utilité sociale

Identifier, qualifier, évaluer son l'utilité sociale

L'enjeu est de faire émerger des spécificités. Travail sur le projet association, prospective, développement, requalification du projet

Questions	Intérêt
« D'après vous, qu'apporte la structure ? »	Permet d'avoir une vue d'ensemble de l'utilité sociale
« Raconter une expérience caractéristique que vous avez vécu au sein de la structure que vous n'auriez sans doute pas vécu de la même manière ailleurs »	Permet d'identifier des spécificités

« Si la structure n'existait pas, qu'est ce qui aurait différent dans votre vie ? » « Quelles en auraient été les conséquences ? »	Permet d'avoir des éléments comparatifs avec/sans. Permet d'imaginer les coûts éventuels que l'existence de la structure permet d'éviter.
« Que signifie telle notion-clé pour la structure ? »	Permet de faire émerger des conceptions propres à la structure
« Si la structure disparaissait, qu'est-ce qu'il manquerait ? »	Permet de voir ce qui compte vraiment pour les personnes
« De quoi êtes-vous fier ? » « A quoi tenez-vous ? »	Permet de voir la relation affective qu'ont les personnes avec la structure.

Entrer dans une logique de progrès

Questions	Intérêt
« Qu'attendriez-vous d'autre de la structure ? »	Permet d'identifier sans tension des attentes ou des limites concernant l'utilité sociale.
« Dans 5 ans, comment imaginez-vous la structure ? Que ferait-elle de différent ? »	Permet d'engager une réflexion sur des axes de développement dépassant le cadre habituel de la structure

QUELLES METHODES POUR ABORDER L'UTILITE SOCIALE ?

De nombreuses méthodes d'animation peuvent être utilisées pour traiter ces questions. Voici quelques exemples.

Méthode des ateliers	Questions	Intérêt
Méthode des cartons	« D'après vous, qu'apporte la structure ? »	Permet un travail avec un petit, grand ou très grand groupe. Permet de coconstruire une vision d'ensemble partagée Permet à tout le monde de s'exprimer (y compris des personnes pas à l'aise à l'oral, pas d'occupation de la parole par les plus à l'aise, ...)
Porteur de parole	« D'après vous, qu'apporte la structure ? »	Permet d'avoir la parole d'un public non captif. Peut être mis en place sur l'espace public
Réflexion collective	« D'après vous, qu'apporte la structure ? »	Permet de collecter des informations détaillées, notamment des exemples concrets, ... Permet le débat entre les personnes et l'émergence d'idées Permet de recueillir des verbatim, des exemples, du contenu
Récit d'expérience vécue	« Raconter une expérience caractéristique que vous avez vécu au sein de la structure que	Permet de comprendre les processus

	<i>vous n'auriez sans doute pas vécu de la même manière ailleurs »</i>	
Word Café	<i>« D'après vous, qu'apporte la structure ? »</i>	Permet le débat et l'échange, libère la parole
Photolangage	<i>« Que signifie telle notion-clé pour la structure ? »</i> Choisissez une carte qui exprime selon vous telle notion pour la structure	Permet de faire émerger des conceptions caractéristiques de la structure
Panneau en libre accès	<i>« D'après vous, qu'apporte la structure ? »</i>	Permet de collecter des données auprès d'un public de passage

L'ANIMATION DES ATELIERS

Méthode des cartons

Voir fiche *Mémo spécifique*

Réflexion collective en petits groupes

Penser la composition des ateliers :

- Constituer des ateliers de petite taille 3 à 7 personnes
- S'assurer que les personnes se sentent en confiance ou soient à l'aise à l'oral

Garder la position d'animateur :

- Poser le cadre de l'atelier : expliquer sa raison d'être, ce sera une base pour un travail, pas de jugement, ...
- Relancer par des questions qui les poussent à donner des exemples concrets à détailler les conséquences que cela a dans leur vie, ... « Vous auriez un exemple concret ? » « Cela a quelle conséquence pour vous ? », ...
- Reformuler uniquement si vous n'êtes pas sûr d'avoir bien compris ou s'il y a un « blanc » pour relancer la parole, mais pas pour synthétiser car cela ferme l'échange
- Ne pas répondre, ne pas rectifier une information qui paraît erronée (difficile !)

Récit d'expérience

Chaque personne choisit une expérience qui lui semble caractéristique de ce qui se vit dans la structure, une expérience qu'elle n'aurait pas vécue de la même manière ailleurs.

Après les récits, échanger sur les points communs des histoires, sur ce qu'elle montre des spécificités de la structure, sur ce qui se serait passé autrement dans une autre structure.

Points de vigilance :

- A faire en tout petit groupe pour avoir un climat d'intimité
- S'assurer que les personnes se sentent en confiance.
- Il peut y avoir beaucoup d'émotions, à canaliser si besoin
- Les relances sont importantes car il y a des non-dits à faire sortir, ne pas hésiter à reformuler.

- L'animateur doit être précis dans les questions posées. Recadrer au besoin

Questions de relance si besoin :

- Comment cela s'est passé ?
- Qu'est-ce que cela vous a apporté ?
- Pourquoi avez-vous choisi de présenter cette expérience en particulier ?