

Registres, critères, indicateurs pour l'évaluation de l'utilité sociale



REGISTRE

- Grandes thématiques de l'utilité sociale
- Ils émergent de l'identification de l'utilité sociale réalisée avec les parties-prenantes
- Les registres doivent être communicant
- Idéalement 3 à 5 registres

CRITERE

- Propriété observable à laquelle l'évaluation va se référer pour émettre un jugement
- Le critère traduit les valeurs à partir desquelles l'action sera évaluée
- Les registres et critères constituent la référence de l'évaluation (référentiel d'évaluation)



Exemple de registres et critères

La médiation sociale

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

L'insertion par l'activité économique

Renforcement du pouvoir d'agir

- Reconnaissance, confiance en soi
 - Accès aux droits
 - Capacité financière
- Capacité d'organisation
 - Mobilité

Développement économique local

- Production locale de richesse
- Coopération génératrice d'activité
 - Création, diversification, reprise d'activités
- Réponse à des besoins du territoire
 - Coûts évités

Accès à l'emploi de qualité

- Accès à l'emploi pour chacun
- Co-construction de trajectoires professionnelles
- Renforcement et validation des compétences

« Faire société »

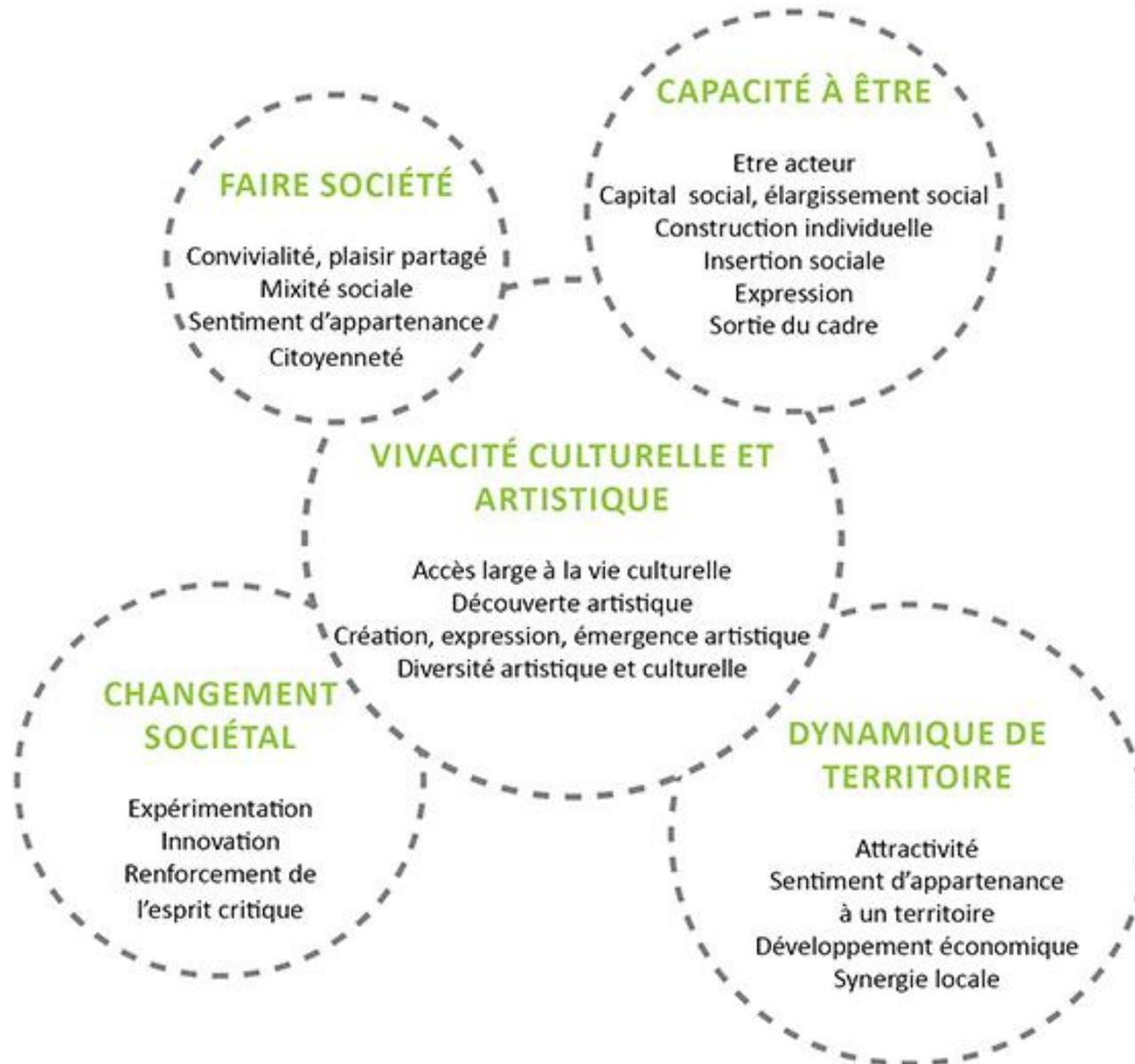
- Maillage d'intérêt général
 - Socialisation
 - Lien social
- Implication citoyenne

Transformation sociale

- Innovation sociale
- Mise en œuvre d'une économie sociale et solidaire
- Nouvelles modalités d'emploi et de sécurisation des parcours
- Evolution des représentations sociales

Exemple de critères

Les festivals de Bretagne



Les critères comme déclinaison de la valeur centrale

- Pour les structures souhaitant identifier leurs spécificités (travail sur l'identité)
- La valeur centrale traduit la vision du monde de l'association, le sens singulier de son action
- Elle se décline dans les registres et critères en leur donnant une orientation particulière

Exemples de valeurs centrales pour des Centres sociaux (13)



INDICATEURS ET DONNEES QUALITATIVES

- Un critère s'analyse à l'aide d'indicateurs et de données qualitatives.
- Les données qualitatives permettent de comprendre et illustrer
- Les indicateurs permettent de mesurer et pondérer

Données qualitatives

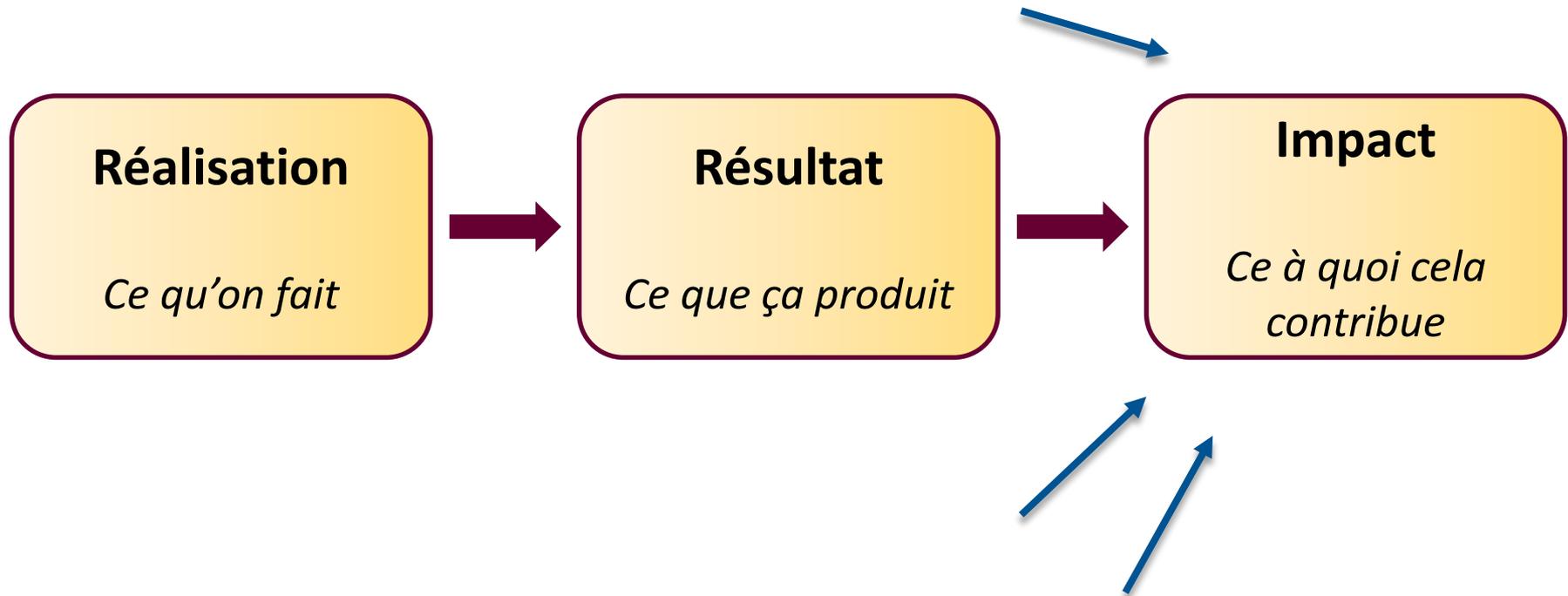
- Élément produisant une information pertinente sur un critère
- Observations, perceptions, témoignage, ...
- Permet de comprendre un processus, un phénomène observé
- Permet d'illustrer le phénomène

Indicateurs

- Outil de mesure d'un critère
- Il vise à produire une information « objective » et simplifiée
- Un bon indicateur est
 - Pertinent
 - Précis
 - Accessible
 - Fiable
 - Comparable (si possible)
- Permet de pondérer le phénomène observé

3 niveaux d'observation

pour les indicateurs et données qualitatives



3 niveaux d'indicateurs

- Réalisation
 - Ce qu'on fait
 - Indicateur de réalisation : *Nombre de participants à la formation*
 - Données qualitatives : *Nature de travaux réalisés*
- Résultat
 - Ce que cela produit
 - Indicateur de résultat : *Nombre de participants ayant renforcé leurs compétences*
 - Données qualitatives : *Typologie des compétences acquises*
- Impact
 - Ce à quoi cela contribue
 - Indicateur d'impact : *Nombre de participants ayant mis en application les enseignements de la formation*
 - Données qualitatives : *Nature des activités mises en place suite à la formation*

Exemple d'indicateurs

La médiation sociale



Critères	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact
Lien social	<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>
Sécurisation espace public	<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>
Coûts évités	<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>

Critère **Accès large à la vie culturelle**

Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact
<p>Type de tarifs différenciés (dont gratuité) <i>Grille de tarifs</i></p>		
<p>Nombre et type de partenaires d'action <i>Grille de suivi du partenariat</i></p>	<p>Nombre et type de public <i>Relevé des feuilles de présence, Fiche abonnés, Questionnaire public, Tableau de fréquentation</i></p>	<p>Nb de primo-accédants <i>Questionnaire public</i></p>
<p>Mise en place de dispositifs favorisant le transport Mise en place et typologie d'actions en direction de public spécifiques Mise en place d'actions de communication <i>Grille de suivi des actions</i></p>	<p><i>A reporter dans la grille de synthèse des propositions artistiques</i></p> <p>Nb de bénéficiaires des tarifs différenciés par type <i>Tableau de fréquentation</i></p>	<p>Nb de personnes qui n'auraient pas pu venir sans réduction <i>Questionnaire public</i></p>
<p>Nombre et type d'actions de médiation culturelle <i>Grille de synthèse des propositions artistiques (à défaut grille de programmation)</i></p>	<p>Nombre de bénéficiaires des dispositifs de transport <i>Bilan des utilisations</i></p>	<p>Evolution de l'accès et de la pratique culturelle du public accompagné <i>Etude de cas, enquête sur plusieurs années</i></p>

Critère **Attractivité du territoire**

Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact
Actions de communication hors territoire <i>Grille de suivi des activités</i>		Mise en avant des festivals dans les médias pour valoriser le territoire <i>Bilan média</i>
Nombre et type des partenaires hors territoire <i>Cartographie des partenaires</i>	Nombre et type de public hors territoire <i>Questionnaire public</i>	Nombre d'étudiants d'origine participant aux festivals (agent de diffusion) <i>Résultat billetterie</i>
Mise en place de dispositif de transport <i>Grille de suivi des activités</i>	Nb et type d'articles et émissions à diffusion hors territoire <i>Bilan média</i>	Mise en avant des festivals dans des argumentaires d'entreprises pour faire venir leurs cadres <i>Bilan média</i>
Mise en place d'offres touristiques <i>Grille de suivi des activités</i>		Installation de foyers et d'entreprises sur le territoire
Singularité du projet artistique <i>Etat des lieux des festivals sur la même thématique</i>		

critère Parenthèse d'exception dans le quotidien

Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact
<p>Concentration de propositions artistiques Nb de spectacles/jour Nb de scènes en simultanée Durée des spectacles/24h Nb de jours de spectacles consécutifs Mise en vente de forfait <i>Grille de programmation</i></p> <p>Aménagements d'exception Lieu original Scénographie forte éphémère <i>Présentation du projet, photos</i></p> <p>Organisation d'exception Extension des horaires de bus Mise en place de stand restauration et bar ouverts en permanence Mise en place d'espaces de prévention, espaces de secours <i>Grille de suivi des actions</i></p>	<p>Intensité Temps de présence des publics <i>Questionnaire public</i> Nb de spectacles / personne / jour <i>Questionnaire public</i> Nombre de participants <i>Nombre d'entrée</i></p> <p>Décalage avec le quotidien Prise des repas à toute heure <i>Bilan des pointages horaires</i> Horaire moyen de retour <i>Bilan des navettes de retour</i></p> <p>Transgression des codes Echanges familiers avec des personnes inconnues <i>Questionnaire public</i> Consommation d'alcool/personne <i>Bilan des ventes d'alcool</i> Liberté vestimentaire <i>Photos</i></p>	<p>Existence d'un « festival blues » <i>Questionnaire public, bénévoles</i></p> <p>(Expression de sa part d'interdit Développement de l'imaginaire Construction de l'identité personnelle Construction de l'individu. <i>Entretiens sociologiques</i>)</p>

Registre **Accès à un emploi de qualité**

Indicateurs de réalisation

- Nombre de salarié-e-s en parcours
- Nombre et type d'engagements réciproques, précisant les objectifs et les moyens mis au service du parcours d'insertion, signés avec des salarié-e-s en parcours d'insertion
- Nombre de salarié-e-s en trajectoire socioprofessionnelle stable, instable, précaire¹ à l'entrée
- Taux d'encadrant-e-s techniques ou pédagogiques / (nombre total de) salarié-e-s en parcours d'insertion

Indicateurs de résultat

Accès à l'emploi pour chacun

- Nombre moyen et médian d'heures de travail annuelles par salarié-e-s en parcours
- Taux de nouveaux salarié-e-s en parcours dans l'entreprise

Co-construction de trajectoires professionnelles

- Nombre de salarié-e-s passé-e-s à une logique offensive² par rapport à l'emploi à la sortie

Renforcement et validation des compétences

- Nombre de salarié-e-s ayant obtenu une ou plusieurs attestations de compétences grâce à leur travail dans l'entreprise

Indicateurs d'impact

- Taux de salarié-e-s ayant trouvé une sortie emploi-formation dans l'année (nombres de salarié-e-s sortis en sorties emploi-formation sur l'année sur nombre total de salarié-e-s en parcours sur une l'année)
- Taux de salarié-e-s sortis dans l'année qui accèdent à un volume d'heures de travail hebdomadaire supérieur ou égal à 24h hebdomadaires

Registre **Renforcement du pouvoir d'agir**

Indicateurs de réalisation

- Nombre de salarié-e-s concerné-e-s par des actions de valorisation ou d'accompagnement individuel et collectif sur l'image de soi
- Nombre de salarié-e-s pour lesquels a été diagnostiquée une difficulté d'accès aux droits
- Nombre moyen d'heures effectuées par les salarié-e-s
- Nombre de salarié-e-s qui ont suivi les formations mises en place par l'entreprise sur l'organisation du travail, les gestes techniques, les produits ...
- Nombre de salarié-e-s pour lesquels un problème de mobilité a été identifié

Indicateurs de résultat

Reconnaissance, confiance en soi

- Nombre de salarié-e-s ayant renforcé leur confiance en eux

Accès aux droits

- Nombre de salarié-e-s orienté-e-s vers des partenaires intervenant sur l'accès aux droits
- Nombre de salarié-e-s ayant le droit de vote dans le cadre des élections professionnelles qui ont voté.

Capacité financière

- Nombre de salarié-e-s ayant un revenu par tranches de revenu : 0/500 €; 500/814 € (seuil de pauvreté à 50% du revenu médian en 2011); 814 € et plus

Capacité d'organisation

- Nombre de salarié-e-s ayant amélioré leur organisation personnelle et professionnelle

Mobilité

- Taux de salarié-e-s pour lequel-le-s une solution a été trouvée ponctuellement au problème de mobilité

Indicateurs d'impact

- Nombre de salarié-e-s en capacité de se projeter à 6 mois
- Taux de personnes ayant le sentiment : d'être mieux reconnues par leur entourage / la société ; de "mieux être"
- Taux de personnes diagnostiquées avec un problème de mobilité, pour lesquelles une situation a été trouvée durablement au problème de mobilité

Identifier les indicateurs de manière simplifiée

- Clarifier le contenu du critère
- Au besoin, faire une pré-analyse du critère : ce que vous faites (réalisation), ce que ça apporte (résultat et impact)
- Identifier les éléments de preuve et leurs sources

Exemple d'indicateurs pour un centre social

Critère **Accès aux droits**

⊕ Réseaux relationnels 📄

⊕ Entraide 📄

⊕ Mixité sociale 📄

⊕ Ouverture à l'autre 📄

👤 Le centre social m'a déjà orienté vers une organisation pour que j'accède à mes droits (CAF, logement, RSA, MDPH ...)

👤 Grâce aux démarches administratives que j'ai fait au centre social, j'ai accéder à de nouveaux droits (CAF, logement, RSA, MDPH ...)

👤 Le centre social m'a déjà mis en relation avec une ou plusieurs institutions : élus, école, crèche, CCAS, mission locale, assistante sociale, puéricultrice, CLIC..

👤 Nombre de personnes accueillies dans les permanences de services publics (pole Emploi, CAF, ...) organisé au centre social en 2018

👤 Nombre de services publics ou apparentés assurant des permanences au sein du centre social

👤 Nombre de personnes utilisant les bons CAF pour accéder aux loisirs

⊕ Accès aux droits 📄

Inclusion sociale 📄

Lien social et solidaire 📄

Hélène Duclos

Tél. : 06 11 49 33 36

Heleneduclos.tf@gmail.com

 heleneduclosESS

 Hélène Duclos

Pour en savoir plus ...

www.utilite-sociale.fr