

## Mémo pour l'identification de l'utilité sociale via la méthode des cartons

### En amont de la réunion,

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.

Comment ?

- Suggestion : utiliser la méthode des cartons au cours d'une ou plusieurs réunions.
- Plusieurs possibilités :
  - Organiser une réunion spécifique ou utiliser une réunion déjà existante pour faire cet exercice
  - Organiser une réunion avec tout le monde ou organiser plusieurs réunions en fonction des types de parties-prenantes (équipe salarié ensemble, partenaires financiers ensemble, ...).
- Prévoir un animateur (interne ou externe) et si possible un scripte (prise de note)
- Tenir compte de vos contraintes internes : temps disponible, ...
- Prévoir des réunions d'environ 2h

Quand ?

- Tenir compte de votre agenda (réunions déjà existantes, CA, AG, ...)
- Tenir compte de l'agenda extérieur (élections, ...)
- Prévoir si possible la ou les réunions dans les 2 mois après la session collective



### **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.

### **Au cours de la réunion d'identification de l'utilité sociale,**

- Présenter rapidement la démarche et les raisons pour lesquels vous vous y engagez. Indiquer qu'il s'agit d'une réunion de travail.
- Présenter la méthode des cartons :
  - On répond à une question
  - Les participants répondent sur les cartons (papier ou post-it) en mettant une 1 seule idée par carton (si 2 idées, 2 cartons)
  - Les idées sont regroupées collectivement par les participants
- Lancer la méthode des cartons sur les apports

Poser une question du type : « *D'après vous, qu'apportent la structure à ses bénéficiaires, ses bénévoles, au territoire, à ses habitants, à la société ... ?* »

Recueillir une première série de cartons après 5 mn de réflexion, en demandant 2 à 3 cartons par personne ou par groupe de personne et en précisant qu'il y aura d'autres tours de cartons.  
Afficher les premiers cartons en les regroupant avec les participants.

Faire une seconde série de cartons en demandant de compléter ou de préciser, sans limite de nombre de carton. Les afficher. Nommer les grandes thématiques qui émergent.

Faire une troisième série de cartons, sans limite de nombre de carton.

- Possibilité de compléter avec une réflexion sur les attentes

La question peut ensuite être élargie : « *Auriez-vous d'autres attentes ? Pourrait-elle avoir d'autres apports ?* ». Faire des tours de la même manière que précédemment.

Renommer si besoin les grandes thématiques.

- Possibilité de finir par une priorisation par les participants

Chaque participant se voit remettre des gommettes (5 à 7) qu'il pourra coller sur les cartons lui semblant les plus importants. Chaque type de parties-prenantes peut avoir une couleur de gommette différente pour un repérage de ce qui compte le plus pour chacun (utile à terme pour caler une éventuelle la stratégie de communication)

En guise de conclusion,

- Remercier les présents pour leur participation active
- Rappeler qu'il s'agit du début d'un travail et que vous les tiendrez informé des avancées.

#### **Quelques points de vigilance sur la méthode des cartons**

- Prendre le temps d'expliquer la démarche en introduction
- Un principe : Tout ce qui est proposé est juste
- Si quelque chose n'est pas clair, demander une explication, une précision. « Vous dites cela dans quel sens ? »
- Si la réponse est décalée (question mal comprise par exemple), on met le carton à part mais on ne jette pas
- Mettre à part notamment ce qui relève des activités, des moyens (Ex : atelier, formation, accompagnement, écoute ...) d'une part, et ce qui relève des valeurs (Ex : humanisme, liberté, ...) d'autre part.
- Même si les cartons sont très proches ou identiques, on les garde tous
- Il peut y avoir des réponses très conceptuelles, des images et des choses très concrètes, c'est normal !
- S'il y a beaucoup de monde, on peut faire des petits groupes de 2 à 5 personnes et limiter le nombre de cartons lors de la première série (2 à 3 cartons maximum). Le temps pour préparer la première série de cartons est alors plus long.
- Si ce travail a lieu avec des partenaires déjà habitués à l'évaluation : indiquer aux participants qu'ils peuvent également mettre des indicateurs au dos du carton mais ne pas discuter des indicateurs.
- Eviter d'afficher au fur et à mesure lors du premier tour : cela peut bloquer certaines personnes ou les orienter.
- S'il y a un gros manque parmi les cartons proposés, l'animateur peut l'évoquer et voir les réactions.
- Essayer de mettre des titres sur les grands thématiques
- Prévoir un scripte qui prend note des échanges souvent très riches.