

L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale

Lundi 16 novembre 2010

**Centre de ressources Ville
caraïbe**



Bonjour !



Historique de la démarche d'évaluation



Pourquoi une démarche d'évaluation
de l'utilité sociale de la médiation sociale?





Genèse, objectifs, acteurs

Genèse

- Une préoccupation ancienne, mais des démarches locales, diverses, pas transférables
- Une relance avec le colloque DIV / CNFPT en 2005
- Une démarche collective de cinq structures initiée en 2007





Genèse, objectifs, acteurs

Genèse

- Des missions de médiation sociale mal identifiées par les partenaires opérationnels et/ou financiers

—————> **Des opérateurs en difficulté car non reconnus pour le travail mené sur le terrain**

- Des fins de contrats aidés (E.J et A.R en particulier) qui nécessitent un engagement financier des collectivités ou d'autres partenaires

—————> **Une question de « survie » pour certains opérateurs**





Genèse, objectifs, acteurs

Objectifs

- Fournir une méthode et des outils pour l'évaluation des dispositifs de médiation sociale
- Mettre en évidence les apports et limites en terme d'utilité sociale de la médiation sociale
- Donner à l'Etat et aux collectivités locales des éléments d'aide à la décision afin de garantir la pérennité des dispositifs de médiation sociale
- Démarche collective et individuelle
- Collecte partagée et analyse faite avec les évaluateurs et les structures



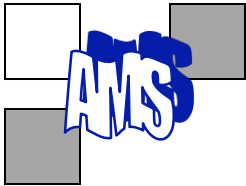


Genèse, objectifs, acteurs

5 structures



OMEGA Médiation sociale,
Angoulême



Association de Médiation Sociale,
Marseille



Association pour le Développement
de l'Emploi par les Métiers
Nouveaux, Lille



GIP Chalon Sécurité Prévention
Educatrice, Chalon sur Saône

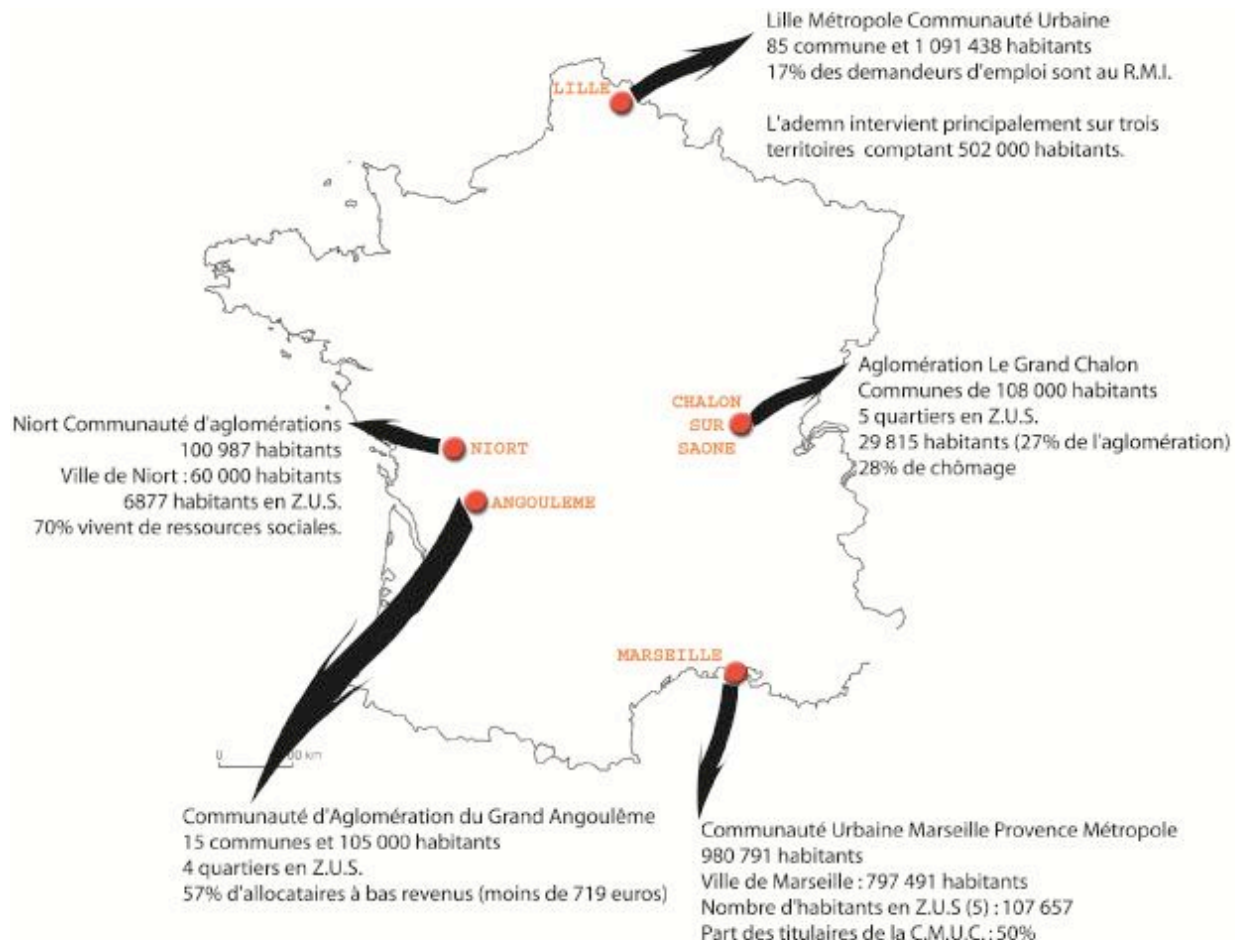


Agence Municipale de Médiation,
Niort



Genèse, objectifs, acteurs

Sur 5 territoires





Genèse, objectifs, acteurs

2 chercheurs



Hélène DUCLOS et Steve DACY

De Culture et Promotion

Jean-Edouard GRESY, enseignant-chercheur





Une méthode d'évaluation de l'utilité sociale : le référentiel CITER

- Un référentiel créé par des chercheurs et les opérateurs de médiation sociale engagés dans la démarche
- Qui permet de prendre en compte les objectifs de l'ensemble des parties prenantes (évaluation à 360°)
- Elaborer à partir de 5 registres permettant une lecture différenciée d'un même évènement



1-Construction du référentiel

à partir d'un apport théorique

Exigence
de justesse

Monde
marchand

Monde de
l'inspiration

Monde de
l'opinion

Monde
domestique

Monde
civique

Exigence de iustice





La démarche

1-Construction du référentiel

- A partir d'une réflexion sur le métier
 - Création d'un référentiel des activités de médiation sociale
- A partir d'une réflexion globale sur l'utilité sociale des structures
 - Réflexion commune sur l'utilité sociale de la médiation sociale





Une méthode d'évaluation de l'utilité sociale : le référentiel CITER

- **C**ohésion sociale
- **I**nnovation et apprentissage
- **T**ranquillité publique
- contribution **E**conomique
- **R**econnaissance





Une méthode d'évaluation de l'utilité sociale : le référentiel CITER

- **Dans chaque registre:**
 - Des indicateurs de réalisation
 - Des indicateurs de résultat
 - Des indicateurs d'impact
 - Des indicateurs de contexte
- **Provenant des opérateurs mais aussi des partenaires**



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
Lutte contre les discriminations
Implication citoyenne
Intégration des jeunes et personnes en difficulté
90% de non retour au conflit (table ronde)
Humanisation et facilitation de l'accès aux services
Amélioration des relations : 46% d'avis +

Utilité sociale de la médiation sociale

Contributions économiques

Création d'activité Insertion professionnelle 14 000€ d'impayés réglés
- 38 500 € de recours en contentieux
+ 9% de fréquentation des services des partenaires
- 296 000 € de frais de panne
Plus grande productivité et meilleures conditions de travail des partenaires
- 60 à 75 % des dépenses publiques sur dégradations

Tranquillité publique

Développement de l'accès aux droits
Baisse de la violence institutionnelle
Prolongement de la tranquillité dans le temps
- 50% de plaintes pour dégradations chez les bailleurs
- 34 % du sentiment d'insécurité
- 30% des dégradations et incivilités sur l'espace public

Innovation apprentissage

Montée en compétence
Responsabilisation
Apprentissage communicationnel
Décloisonnement inter-institutionnel
Emergence de projets créatifs



La démarche

Avantages de la démarche

- Rendre lisible les apports de la médiation sociale
- Clarification du métier de médiateur social
- Evolution des pratiques dans les structures (gouvernance, modes opératoires,...)
- Fondement du réseau France Médiation





La démarche

Limites de la démarche

- Difficultés dans la collecte des données : manque d'outillage dans les structures
- Appropriation difficiles de la démarche par certains partenaires
- Des enjeux différents suivant les structures



L'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale



Pause de 15 minutes !





Mettre en œuvre une démarche d'évaluation

Les différentes étapes de la méthodologie



Les différentes étapes de l'évaluation

- 1 Préparer l'évaluation
- 2. Construire l'évaluation
- 3. Conduire l'évaluation
- 4. Concrétiser l'évaluation



Les différentes étapes de l'évaluation

Préparer l'évaluation

- Construire la démarche d'évaluation
- Identifier et mobiliser les acteurs concernés
- Identifier son utilité sociale



1. Préparer l'évaluation

Construire la démarche d'évaluation

- Déterminer les objectifs de l'évaluation
 - Pourquoi je souhaite mener une évaluation ?
 - Implication des administrateurs, durée, organisation, sur la totalité de mon action
 - Pour qui je souhaite la réaliser ?
- Qu'est ce que j'en attends concrètement ?
 - Les élus –es-
 - Les partenaires
 - Les habitants-es-



1. Préparer l'évaluation

Construire la démarche d'évaluation

- Les principaux points à aborder
 - Le temps affecté à la démarche
 - Une expertise en évaluation et un légitimité
 - Les personnes mobilisables
 - Les sources d'information disponibles
 - Le calendrier spécifique
- Auto-évaluation ou accompagnement ?



1. Préparer l'évaluation

Construire la démarche d'évaluation

- Constituer des instances et répartir les rôles
 - Une instance de décision
 - Une instance d'exécution
- Définir les étapes de l'évaluation
- Etablir un planning



1. Préparer l'évaluation

Identifier les acteurs concernés

- La structure et toutes ses composantes
 - Conseil d'administration
 - Direction
 - Équipes de médiateurs, salariés
- Les partenaires
 - Leur participation est fondamentale !!!
- Les habitants
 - Ils ont le mot à dire, c'est là où se joue l'utilité sociale ?



2. Construire l'évaluation Elaborer son référentiel

- Le référentiel CITER pour la médiation sociale
- 5 registres de l'utilité sociale
- Avec des critères et indicateurs pertinents



2. Construire l'évaluation Elaborer son référentiel

Le référentiel CITER

- **C**ohésion sociale
- **I**nnovation et apprentissage
- **T**ranquillité publique
- contribution **E**conomique
- **R**econnaissance



2. Construire l'évaluation Elaborer son référentiel

- **Des critères et indicateurs**
 - Des critères qui traduisent concrètement l'utilité sociale
 - Des indicateurs de réalisation
 - Ce que je fais !
 - Des indicateurs de résultat
 - Ce que cela produit !
 - Des indicateurs d'impact
 - Ce à quoi cela a contribué



2. Construire l'évaluation

Construire les outils de collecte

- **Point essentiel de l'évaluation**
- **Il faut disposer d'outils qui permettent d'évaluer**
 - Une base de données interne reprenant les activités choisies pour l'évaluation (indicateurs d'évaluation et de résultat)
 - Des enquêtes à mener auprès des habitants et des partenaires



3. Conduire l'évaluation

Traiter et analyser les données

- **Recueillir les données**
- **Traiter et analyser les données**
 - Décrire
 - Mettre en relation
 - Comparer
 - Produire une analyse rigoureuse



3. Conduire l'évaluation

Construire un point de vue partagé

- **Susciter un dialogue constructif**
- **Organiser la construction d'un point de vue partagé**



4. Concrétiser l'évaluation

- **Présenter les résultats**
 - Identifier les publics
 - Elaborer des stratégies (une journée ?)
 - Construire des outils (des encadrés, des visuels,...)
- **Ecrire un rapport d'évaluation**

