



Société Française de l'Évaluation

L'utilité sociale, un méta critère d'évaluation dynamique



Numéro coordonné par le groupe SFE «Evaluation et Utilité Sociale»

Les Cahiers de la SFE
N°10 - Mars 2016

SFE - 111 rue de Montreuil - 75011 Paris
Email : sfe.secretariat@orange.fr

COMITE DE REDACTION

Guy Cauquil, *Président d'honneur de la SFE et Président du Réseau Francophone d'Evaluation*

Christine Delalande-Dauzié, *ex consultante interne- Branche Famille*

Martine Guérin, *Consultante en Management des Ressources Humaines, formatrice*

Françoise Ravoux, *ex consultante interne dans une collectivité territoriale*

MISE EN PAGE

Stéphanie Breton, *directrice de la SFE*

L'UTILITE SOCIALE COMME CRITERE D'EVALUATION

Historiquement la SFE s'est attachée à se positionner pour développer la culture de l'évaluation, favoriser son déploiement au sein des organisations de toute nature, asseoir sa crédibilité. Elle cherche également promouvoir des repères méthodologiques et des principes partagés comme avec la publication de la Charte de l'évaluation des politiques publiques qui, aujourd'hui, fait assez largement référence.

Elle développe son action dans un esprit d'ouverture, plus particulièrement en constituant des espaces d'échanges d'expériences, de méthodes et de confrontations de points de vue.

Les réflexions ainsi produites ont fait l'objet d'ouvrages divers retraçant les travaux conduits, nourrissant les différents acteurs.

Aujourd'hui l'action publique, au sens large, subit de multiples transformations et se complexifie. La question des jeux d'acteurs, leurs postures, les tensions ainsi nouées, les controverses portées ainsi que leur nécessaire implication s'impose¹. Il faut désormais considérer les dynamiques de la complexité dans le jeu social, les phénomènes de résilience de la population et des territoires avec les intéressés eux-mêmes. Ainsi l'évaluation s'insère-t-elle dans les phénomènes de multiples jeux d'acteurs qui portent des représentations du monde et des enjeux divers voire des systèmes de valeurs parfois conflictuels.

Cette situation interroge la posture et les pratiques des praticiens de l'évaluation qui sont conduits à adopter un regard critique sur les critères traditionnels utilisés en évaluation.

Aujourd'hui, le **critère d'utilité sociale**, met à jour un **processus d'évaluation dynamique nouveau** qui prend en compte les principes de la complexité².

Comme le montre les monographies et réflexions présentées dans ce cahier, le critère d'utilité sociale enrichi les différentes approches évaluatives en termes d'efficacité ainsi que l'appréciation d'impacts. Mais ce critère n'est pas de même nature que les critères « traditionnels » utilisés en évaluation³. En effet, la question de l'utilité sociale, le critère même d'utilité sociale, dépasse largement le seul champ de l'évaluation. Il emporte des visions du monde, des conceptions de la finalité d'e l'action publique, des dimensions de sens qui sont largement sujettes à controverses et parfois contradictoires. Selon la vision portée de ce qu'est l'utilité sociale, des domaines aussi divers que l'agriculture, l'énergie, l'action sociale ne seront pas appréhendés de la même façon, loin de là.

Il en résulte que le travail d'évaluation au travers de ce critère ne peut se concevoir sur le seul mode de l'analyse d'écarts car le cadre de référence initial est un enjeu de débat, est une construction socio-économico-politique. Dès lors la posture de l'évaluateur et le processus évaluatif s'en trouvent affectés.

¹ La (f)utilité gouvernementale de l'évaluation des politiques publiques – quelques leçons américaines et françaises de Vincent Spenlehauer – 2016. Laboratoire interdisciplinaire de l'évaluation des politiques publiques – SciencesPo

² « Il nous faut affronter la complexité anthropo-sociale et non plus la dissoudre ou l'occulter...dans le renversement des perspectives épistémologiques du sujet, c'est-à-dire de l'observateur scientifique. » (Edgar Morin p 22 et 49 Introduction à la pensée complexe- communication et complexité- Paris, ESF, 1990).

³ Pertinence, cohérence, efficience, efficacité etc.

L'on comprendra que l'évaluation (et a fortiori les évaluateurs) n'a pas comme objet de dire ce qu'est et ce que n'est pas l'utilité sociale. Elle n'en n'a pas la légitimité. Cette définition procède de la délibération démocratique, du débat citoyen qui demande à être alors accompagné.

Ainsi l'évaluation va s'appuyer sur la vision de l'utilité sociale pour chacune des parties prenantes concernées. L'apport de l'utilisation du critère d'utilité sociale va concourir à mettre à jour la vision sociétale qui sous-tend l'action engagée, à la rendre lisible pour tous. En outre, l'on perçoit que cette approche interroge aussi la façon d'aborder les autres critères d'évaluation en les remettant dans des perspectives renouvelées. En ce sens, l'on peut se demander si le critère d'utilité sociale, en matière évaluative, ne peut pas être considéré comme un méta critère.

Pour autant, cette question n'est pas seulement théorique, conceptuelle. Elle se pose aussi au cœur de pratiques comme en témoigne les travaux dont ce cahier rend compte.

Pierre SAVIGNAT
Président de la SFE

AVANT-PROPOS

CHAPITRE I - LE GROUPE SFE « EVALUATION ET UTILITE SOCIALE » DANS UNE POSTURE INNOVANTE : LE LABORATOIRE EVALUATIF DE L'UTILITE SOCIALE (LEUS)

Partie 1 - Les enjeux du Laboratoire évaluatif de l'utilité sociale (LEUS/SFE)	p.7
Partie 2 - Des démarches de modélisation de pratiques évaluatives.....	p.10
Partie 3 - Les sites d'expérimentation	p.12
Partie 4 - L'utilité sociale : Un objet identifié ? saisissable ou pas ?	p.14
Comment alors qualifier l'utilité sociale de la médiation ?	

CHAPITRE II- UN PROCESSUS DE CO-CONSTRUCTION DE L'OBJET UTILITE SOCIALE-EXEMPLE DE BRIGNOLES (VAR)

Propos introductif	p.18
Partie 1 - Présentation et analyse du contexte de la médiation sur le territoire	p.19
de la commune de Brignoles	
Partie 2 - La démarche de recherche/action avec les acteurs	p.26
du dispositif de médiation dans l'espace public	
Partie 3 - Les résultats de l'expérimentation sur le site :	p.36
(indicateurs – Etapes de co-construction)	

CHAPITRE III- UNE EVALUATION DE L'UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION TERRITORIALE-EXEMPLE DE LORMONT (GIRONDE)

Partie 1 - Le territoire de Lormont et sa gouvernance	p.44
Partie 2 - Les orientations de la recherche-action	p.46
Partie 3 - Le vécu évoqué par plusieurs acteurs sociaux lormonais	p.49
Partie 4 - Enseignements - Le mieux-être territorial :	p.54
un équilibre instable et en tension	

CHAPITRE IV-LES ENSEIGNEMENTS DE L'EXPERIMENTATION DU LEUS/SFE

Partie 1 - Les contours de l'utilité sociale, (objet – espace – valeur publique)	p.57
Partie 2 - L'utilité sociale et les critères traditionnels d'évaluation	p.61
Partie 3 - Esquisses de modélisation des démarches d'évaluation de l'utilité sociale appliquées à une action publique : la médiation territoriale	p.64
Partie 4 - Le critère d'utilité sociale est porteur d'enjeux évaluatifs	p.67
qui englobent et dépassent l'intérêt général	
Partie 5 - La Valeur et les valeurs interpellent les politiques publiques	p.68

ANNEXES

- Lexique
- La charte du LEUS/SFE
- Le protocole de collaboration RVCN/SFE
- Le cahier des charges concerté pour une expérimentation évaluative
- Note du Professeur et Chercheur Alain FINDELI (Professeur à l'Université en sciences du design de Nîmes (GARD)- Professeur honoraire-Université de Montréal- Chercheur Institut ACTE- Chercheur Université Paris 1/Laboratoire PROJEKT- Chercheur Université de Nîmes) :
« Apport du Design dans les approches évaluatives »

AVANT-PROPOS

Après l'ouvrage collectif « la notion d'utilité sociale au défi de son identité dans l'évaluation des politiques publiques » (Claudine Offredi/Françoise Ravoux - L'Harmattan-septembre 2012) le groupe « Evaluation et Utilité Sociale » de la SFE a fait le pari de **déployer ce registre évaluatif en complémentarité des critères servant à l'appréciation de la performance gestionnaire.**

Cette dernière s'évalue aujourd'hui essentiellement à partir de critères économiques et opérationnels, ou encore de conformités normatives diverses.

Soucieux de modéliser les pratiques évaluatives en cohérence avec ce registre, le groupe a opté pour une posture d'analyse participante et distanciée (chapitre I) inédite de « laboratoire évaluatif de l'Utilité Sociale » (LEUS).

Un focus particulier est porté sur le **site de Brignoles (Var)** mettant en exergue un processus de co-construction du champ et du critère Utilité Sociale dans le cadre d'une dynamique globale de médiation territoriale (chapitre II) et sur le **site de Lormont (Gironde)** faisant ressortir une démarche évaluative des effets et des impacts sur le territoire de la politique de médiation territoriale (chapitre III).

Chacune des deux approches présente à la fois la méthodologie et la posture particulière adoptée par le LEUS et les éléments méthodologiques inhérents à chaque approche.

Cette phase de recherche confortée par la journée d'étude du 14 novembre 2014 « L'utilité sociale, un nouveau critère d'évaluation ? » fait passer le critère d'Utilité Sociale (US) d'un statut d'objet en émergence à celui de méta-critère dynamique en tant qu'objet et processus de changement relevant de la complexité (cf. l'ouvrage « Introduction à la pensée complexe » Edgar Morin - ESF) (chapitre IV). Ici apparaissent notamment, **un processus de régulation de l'espace démocratique et des processus de résilience territoriale.**

La dynamique du critère US le relie enfin à ce qui fait valeur au sens du bien commun parce que le critère US donne de la valeur aux autres valeurs c'est à dire à la valeur « publique ».

Par ce lien ontologique le critère US renvoie donc à la conception et au déploiement de toute politique qu'elle soit publique, associative ou privée.

Il y a donc une interpellation sur les démarches et les méthodes de gouvernance (cf. en annexe la définition du « design social » par Alain Findeli, (professeur-chercheur Université de Nîmes-Montréal et Institut ACTE) et sur l'intégration de ce critère dans les démarches et outils du système de fonctionnement démocratique français.

CHAPITRE I

LE GROUPE SFE « EVALUATION ET UTILITE SOCIALE » DANS UNE POSTURE INNOVANTE : LE LABORATOIRE EVALUATIF DE L'UTILITE SOCIALE

Partie 1 - Les enjeux du laboratoire évaluatif (LEUS/SFE)

Après avoir largement conceptualisé la notion d'utilité sociale comme registre d'évaluation (ouvrage collectif⁴- conférences/débat sur de nombreux sites géographiques – séminaires thématiques...) l'enjeu (l'objectif) du groupe SFE « Evaluation et Utilité sociale » a été de développer une posture évaluative explorant le registre de l'utilité sociale comme dimension évaluative, *-non pas réservé aux seuls champs dont elle est issue, -celui de l'économie sociale et solidaire, et par extension celui des dispositifs et politiques concernant le social et le sanitaire -*, mais pouvant s'appliquer à l'évaluation de l'ensemble des dispositifs et politiques publiques (emploi, culture, développement durable, politique de l'eau...).

En faisant le pari de « mettre au travail » cette notion, l'enjeu du groupe a été de déployer ce registre évaluatif pour en faire un outil d'appréciation et de jugement des pratiques évaluatives, **en complémentarité des critères servant à juger de l'évaluation de la performance gestionnaire qui tendent, ces dernières années, à rétrécir le champ des critères utilisables pour apprécier les politiques et les dispositifs publics.**

Ainsi cette notion d'utilité sociale est-elle apparue, au fur et à mesure de son utilisation en tant que critère d'évaluation, comme un registre rappelant et renvoyant, de façon récurrente, à la nécessité de penser le volet social de toute politique publique.

Ce questionnement permanent sur la finalité sociale des politiques et des programmes doit s'entendre, du point de vue du groupe « Evaluation et utilité sociale », comme notre capacité, en tant qu'évaluateur, à mobiliser un jugement sur les pratiques et les politiques publiques qui questionne leur capacité à être au « service de l'humain », quelque soient d'ailleurs les termes utilisés aujourd'hui pour traduire ce qui constitue l'humain, le « bien-vivre », le « bien-être », la « qualité de la vie », le « lien social », etc. **La notion d'utilité sociale est un terme générique regroupant un ensemble de notions appartenant au registre vaste de la philosophie politique et qui semblent faire consensus (même si peu explicité) de plus en plus aujourd'hui pour justifier les actions au nom desquelles les politiques se déploient ou devraient se déployer.**

⁴ Claudine Offredi – Françoise Ravoux, L'Harmattan (2010), La notion d'utilité sociale au défi de son identité

L'utilité sociale renvoie au constat selon lequel le bienfondé d'une activité, d'un dispositif ou d'une politique publique, ne se satisfait pas de la seule comptabilisation des activités en termes d'efficacité, d'efficience et de cohérence.

Mobiliser le critère utilité sociale dans l'évaluation des organisations, dispositifs et politiques publiques, suppose de reposer de façon équilibrée et non séparée les questions évaluatives de la performance gestionnaire et celles relevant registre de la performance sociale. Ces questions renvoient aux registres du sens, des finalités, de la pertinence et des effets sociétaux des politiques ou des dispositifs.

Rappelons que l'Utilité sociale comme critère d'évaluation interroge les champs **des valeurs** et des **représentations sociales**, telles que la solidarité, le bien-être individuel et social, le lien social, les biens publics ou les biens collectifs, la cohésion sociale, etc... Ces valeurs constituent également des catégories d'analyse (et d'action) des politiques publiques qui sont à travailler sur un mode dynamique, en mettant en tension les convictions des systèmes d'acteurs en présence.

Par cette approche l'évaluation de l'utilité sociale renvoie donc à une certaine conception de **la posture évaluative** : qualitative, pluraliste, démocratique, participative, interactive ; qui intègre les parties prenantes dans le débat contradictoire sur les valeurs et conçoit le rôle actif des systèmes d'acteurs et des réseaux. Pour cette raison, lorsqu'on mobilise le critère d'utilité sociale, on cherchera à amener la preuve issue de l'intersubjectivité des acteurs en présence, afin que les actions conduites rendent compte d'une « plus-value sociale ».

Soucieux de **modéliser des pratiques évaluatives** qui soient en cohérence avec ce registre évaluatif et cet objet en mouvement que constitue l'utilité sociale, le groupe « utilité sociale et évaluation » a exploré une posture inédite, **celle de « laboratoire évaluatif »**⁵, pour expérimenter collectivement, à partir de pratiques ou dispositifs publics dont l'utilité sociale est en question (pratiques culturelles, pratique de médiation sociale dans les quartiers difficiles, etc...) de nouvelles pratiques d'action et d'évaluation.

Cette posture d'expertise bénévole, proche du terrain et en partenariat étroit avec les acteurs, vise à trouver des réponses en actes à un questionnement élémentaire :

- En quoi l'action évaluée est-elle utile pour chaque partie prenante de l'action publique ?
- Comment rendre compte de l'utilité sociale d'une action publique ?

Une démarche d'observation du système d'acteurs dont l'objet d'activité est la médiation dans l'espace public est conduite et analysée d'avril 2013 à décembre 2014. A cet effet, le laboratoire évaluatif constitué de chercheurs et praticiens de l'évaluation des politiques publiques, met

⁵ Composition du LEUS/SFE : Catherine Arteau, historienne de l'art, consultante, directrice de l'Agence pour la cohésion sociale et le développement par la culture- ACDC- Michel Boyé, Président du Groupement d'Expertise en Médiation, conseiller du Réseau des villes et correspondants de nuit- - Guy Cauquil, Professeur associé de management public à l'IEP de Bordeaux, Président d'honneur de la SFE et Président du Réseau Francophone d'Evaluation - Christine Delalande-Dauzié, ex consultante interne- Branche Famille (ancienne administratrice à la SFE)- Martine Guérin, Consultante en Management des Ressources Humaines, formatrice- Jean Michel Montfort, Opérateur social et culturel- Claudine Offredi, Ingénieur-Docteur en Economie du Développement, Université de Grenoble (ex membre du bureau de la SFE)- Françoise Ravoux, ex consultante interne dans une collectivité territoriale (membre du conseil d'administration de la SFE)

bénévolement ses ressources méthodologiques au service de 4 sites volontaires : Brignoles (Var), Evere (Belgique), Lormont (Gironde), Montreuil (Seine St Denis) pour les accompagner dans une démarche exploratoire de co-construction de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation dans l'espace public.

En s'appuyant sur cette expérimentation, la recherche/action du LEUS/SFE s'est donné comme objectifs de :

- Travailler sur la posture évaluative que nécessite la mobilisation du critère Utilité sociale et les méthodes qui lui correspondent
- Rendre visible l'US en tant que « espace d'échanges pacifiés » et transversal dans lequel les dialogues de gestion en matière de politique publique territoriale cesseraient de s'opposer au dialogue nécessaire et à construire autour de l'utilité sociale des politiques publiques.
- Apprécier les changements sociétaux opérés sur un territoire par l'action publique
- Participer à la construction sociétale des pratiques évaluatives

Partie 2 - Des démarches de modélisation de pratiques évaluatives

Une démarche de recherche/action portée par une équipe engagée bénévolement

- Le laboratoire s'est doté d'une « Charte du LEUS/SFE » dans laquelle sont précisées les valeurs et les postures scientifique et sociale des « chercheurs praticiens » (cf. annexe)
- Afin de définir les modalités d'une première expérimentation évaluative, la SFE signe le 31 janvier 2013 un protocole de collaboration avec le Réseau des Villes et Correspondants de nuit (RCVM). Le RCVM rassemble des entités publiques et associatives intervenant dans le domaine de la médiation des espaces publics urbains et ruraux.
- A ce protocole est annexé « un cahier des charges concerté pour une expérimentation évaluative, concernant l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation ». Il définit les engagements des deux parties et en particulier les étapes de la démarche exploratrice de co-construction de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation dans l'espace public qui sont proposées à 4 sites géographiques volontaires (cf. annexe)
- Les membres du LEUS/SFE se déploient en binôme pour accompagner chaque territoire et conduire avec les parties prenantes de chaque dispositif de médiation, l'animation d'un processus d'observation « in situ » du système d'acteurs local dont l'activité est « la médiation dans l'espace public »

La recherche/action sur chaque site devait permettre aux membres du LEUS de **décliner la notion d'utilité sociale** pour en faire un outil d'appréciation qualitatif contribuant au « jugement évaluatif » des pratiques de la médiation.

Egalement pour les équipes de médiation, la méthodologie participative devait permettre de démontrer la plus-value sociétale de leur Action auprès des décideurs, des partenaires et des habitants.

Un pilotage de la démarche et un suivi des travaux de terrain assurés au niveau du LEUS/SFE lors de séances régulières de travail et de la production d'outils de recueil et d'analyse des données des « chercheurs » (Cf. page 16 : Scénario méthodologique du dispositif de recherche-action)

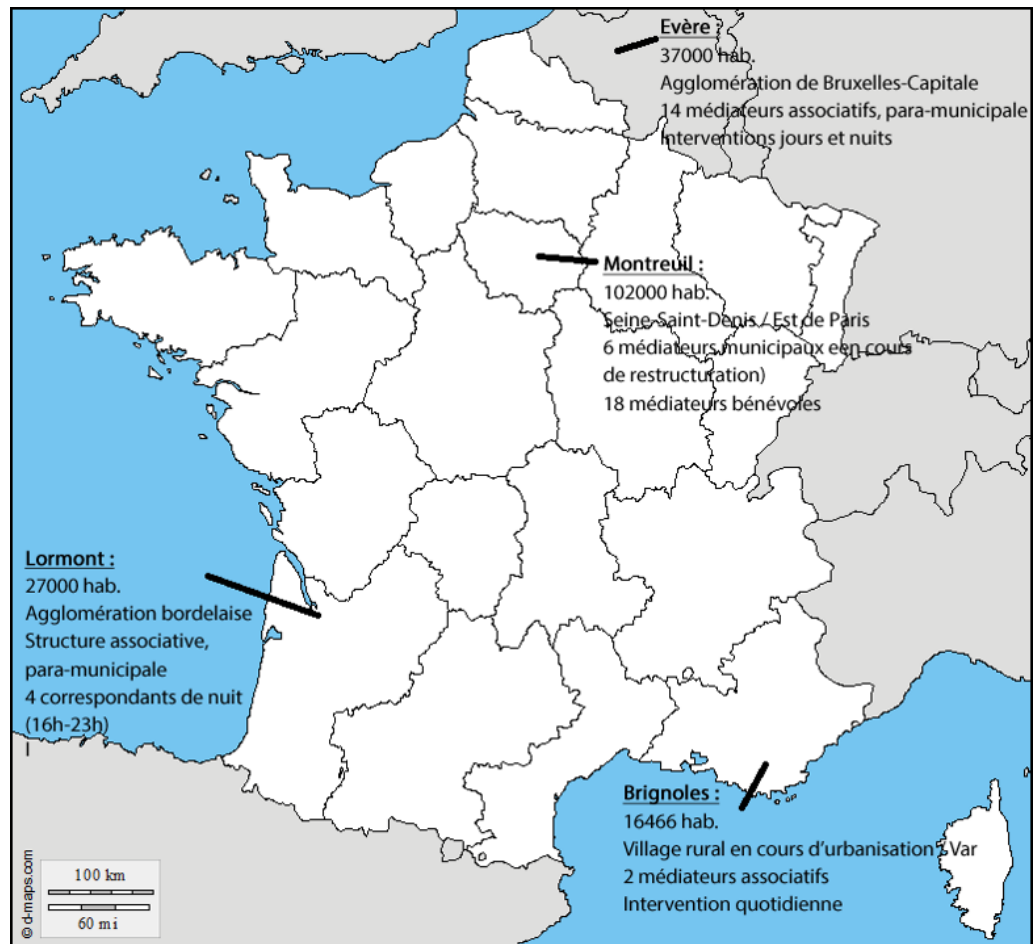
Ce pilotage a pour objectifs de :

- Rationnaliser le cadre de l'analyse des données recueillies
- Garantir une praxis de la recherche action assurée par la rigueur du recueil des informations et de leur analyse dans le respect des règles déontologiques du LEUS/SFE
- Au plan de la posture, garantir la congruence comportementale et intellectuelle de la recherche-action avec l'éthique de la démarche participative d'évaluation. (cf. charte de la SFE)
- Installer les contours d'une interprétation transversale (issue des 4 sites) de problématiques locales

Posture des membres du LEUS :

Sur les terrains expérimentaux, les membres du LEUS/SFE ont eu **une posture de recherche-action** axée sur l'observation qualitative des processus de changements en terme d'impacts, sur une recherche du sens donné à l'objet utilité sociale de la médiation. Une posture de tiers « maïeuticien » pour appuyer le système d'acteurs local dans une démarche pragmatique territoriale.

Partie 3 - Les sites d'expérimentation



L'expérimentation a été conduite auprès de quatre dispositifs, dits de médiation dans l'espace public, qui participent à la politique de « régulation sociale » et « au bien vivre ensemble ».

Ces sites présentent un ensemble de caractéristiques que nous pourrions résumer par les points qui suivent :

- Des territoires contrastés ;
- Une richesse des pratiques de médiation ;
- Une diversité des modèles de fonctionnement des structures de médiation.

L'intervention de recherche-action a porté sur :

- **Un service municipal de médiation sociale créé en 2008** sur une commune de 102 000 habitants, de la région parisienne. Les 6 médiateurs professionnels et 18 médiateurs citoyens bénévoles fonctionnent de 10h à 22h. Le service de médiation est en cours de restructuration pour une adaptation aux évolutions des besoins et au contexte territorial et politique.
- **Une galaxie de médiateurs sur une commune rurale en cours d'urbanisation** de 16 466 habitants du sud-est de la France : 5 gérés par des services municipaux différents et 2 par l'association de prévention spécialisée. Ils assurent des interventions de proximité spécifiques dans les domaines de la prévention, du logement, de la justice....Le dispositif de médiation émane d'une volonté politique.

- **Une structure associative soutenue par les élus** d'une commune de 27 000 habitants du sud-ouest de la France. Les 4 correspondants de nuit mis en place en 1996 sont missionnés sur une médiation urbaine de proximité de 16h à 23h et lors d'événements festifs, sportifs, culturels pour une politique de prévention à base de dialogue et de présence sociale dans l'espace public.
- **Une troisième structure associative** sur une commune de 37 000 habitants en Belgique. En liens étroits avec la Municipalité, l'association fonctionne depuis 10 ans avec 14 médiateurs qui assurent des rondes de proximités (jour et nuit).

Nous avons repéré trois moments du cycle de vie de l'action publique qui ouvrent des angles d'observation pour chaque dispositif. Ils sont fonction de trois critères : la temporalité de la démarche, la maturité « socio-politique » locale par rapport à l'action de médiation et le mode d'appropriation de l'objet utilité sociale par les parties prenantes.

- 1^{er} temps : La préparation de l'action publique et la sensibilisation des acteurs à une démarche collective et participative
- 2eme temps- La co-construction du critère d'utilité sociale dans une action publique naissante
- 3eme temps- L'appréciation collective de l'utilité sociale d'une action publique installée depuis plusieurs années.

Pour synthétiser la posture pragmatique du LEUS, on peut dire qu'il s'est agi de conduire une recherche-action qui porte à la fois sur la temporalité d'une politique publique et sur les définitions possibles de l'objet utilité sociale ainsi que sur ses indicateurs. La construction de cet objet s'appuie sur une analyse qui est nourrie par le croisement de plusieurs regards mobilisant diverses dimensions : psycho-sociale, économique, sociologique, philosophique, éthique....

Enfin, l'utilité sociale, dans sa construction et représentation finale ne peut résulter que de l'expression plurielle et objet de controverses de la part des parties prenantes. Ceci constituant une condition essentielle pour qu'elle devienne concrètement mobilisable dans toute démarche d'évaluation quel que soit la politique publique en question.

Partie 4 - L'utilité sociale : Un objet identifié ? Saisissable ou pas ? Comment alors qualifier l'utilité sociale de la médiation ?

Deux approches se dégagent :

- **Soit l'on tente de qualifier l'utilité sociale de la médiation à partir de ses spécificités de mise en œuvre** : type d'activités, de portage institutionnel ou politique, de bénéficiaires, de champ d'exercice, bénévolat, non lucrativité, caractère individualisé ou collectif, etc.... Ce que l'on désigne comme une approche de type «ontologique» (= qui renvoie à l'essence spécifique de l'activité de médiation évaluée). Dans cette hypothèse les critères d'évaluation vont surtout porter sur des caractéristiques spécifiques de la médiation lors de sa «réalisation» (cibles opérationnelles, valeurs, conditions de réussite,..), caractéristiques qui conditionneraient son utilité sociale
- **Soit l'on prend le parti d'évaluer l'utilité sociale de la médiation depuis l'aval**, c'est à dire depuis les impacts ou les effets constatés ...sur le territoire (tranquillité, attractivité, sécurité...), sur le lien social (échanges, solidarité, atténuation de l'isolement, ...) ou encore sur les individus (reconnaissance, inclusion, etc..). On pourrait alors parler « d'évaluation d'impact » ou de «résultat» qui se soucierait moins des caractéristiques de la mise en œuvre de la médiation que de ses effets attendus (constatés ou non).

Ces deux approches ne sont d'ailleurs pas contradictoires, mais potentiellement complémentaires. Sachant cependant que la première relève plutôt d'une logique de « normalisation » (définir des normes, garantissant la supposée utilité sociale de la médiation), alors que la seconde renvoie plutôt à une logique de «régulation de l'espace public» (dont on espère que la médiation va contribuer à son amélioration et/ou à un changement)

L'étude a cherché à répondre à deux questions, qui constituent aussi les deux **hypothèses formulées** d'entrée de jeux par le LEUS:

- **Si les actions de médiation territoriale produisent des changements sur les conditions de vie des citoyens et sur leur environnement, dès lors, comment évaluer ces changements ?**
- **Notamment, en quoi ces dispositifs de politique publique sont utiles à la population et en quoi ils contribuent à « faire société », c'est à dire à fabriquer du lien social ?**

Il s'agit dès lors d'amener un ensemble de preuves de l'utilité, pour la population ciblée, des dispositifs de médiation sociale en s'appuyant d'une part sur l'analyse d'un ensemble de données administratives et d'indicateurs propres aux terrains étudiés et d'autre part, sur un recueil de l'expression des populations concernées par les dispositifs de médiation sociale.

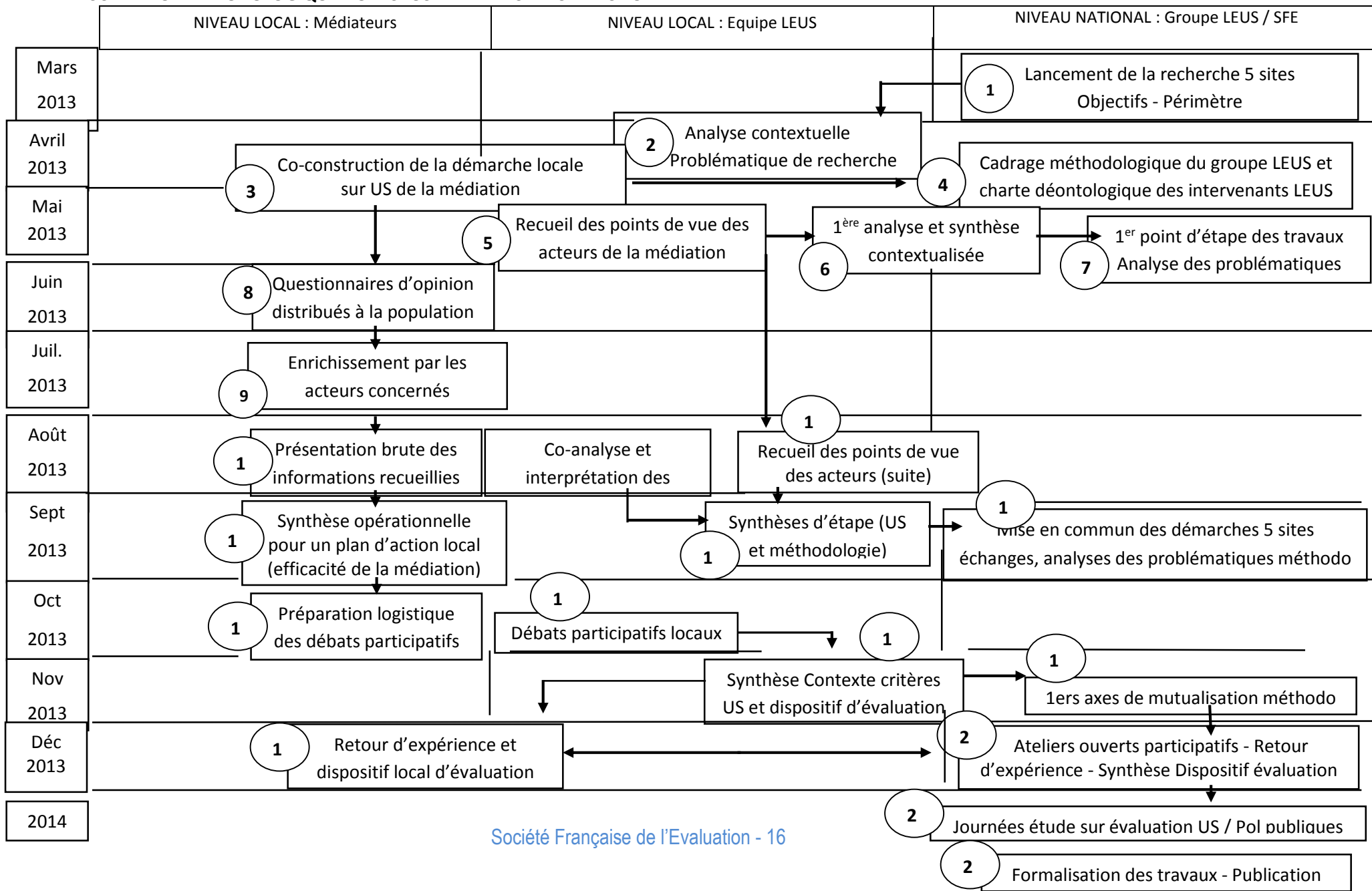
Toutefois, les témoignages d'acteurs professionnels et politiques, juges et parties,- pour indispensables qu'ils soient dans tout processus d'évaluation s'intéressant aux impacts des dispositifs, ne peuvent pas être exploités tels quels, du fait de leur auto-référence. Dès lors, il faudra s'attacher à expliquer les conditions préalables nécessaires au recueil et au traitement de ces témoignages et constituant le cadre d'exploitation et d'objectivation de cette parole.

Ces conditions, d'ailleurs, sont celles, d'ordre épistémologique, mobilisées en sciences sociales, dès lors qu'il s'agit de recueillir et de traiter une information qualitative.

Sur les quatre sites, la démarche s'appuie sur le travail de réflexion concernant la notion d'utilité sociale engagé depuis sept ans par le groupe et qui a permis de poser **quelques jalons quant à la façon de mobiliser cette notion dans les démarches d'évaluation :**

- 1) L'US est ontologiquement liée à la question de la participation des différentes parties prenantes : son usage ne peut donc résulter que d'un registre d'appréciation pluraliste, controversé et contextualisé.
- 2) L'US s'appuie sur des démarches d'évaluation qui mobilisent, de façon complémentaire, des méthodes qualitatives, quantitatives et participatives
- 3) L'US oblige à recentrer l'évaluation sur l'appréciation des valeurs sous-tendues par les dispositifs, programmes et politiques et sur les effets de « plus-value sociale » engendrés par la mobilisation du critère.
- 4) L'US ne prend son sens, qu'intégrée aux pratiques d'acteurs et à la mobilisation de leur réflexivité – cette dernière devant être comprise comme la capacité de se ressaisir du sens et des finalités des actions menées dans les processus d'évaluation des politiques publiques.
- 5) L'US, engageant la réflexivité des acteurs et des territoires est étroitement liée aux catégories d'analyse que recouvrent les notions *d'empowerment (des acteurs) et de résilience (territoriale)*.

SCENARIO METHODOLOGIQUE DU DISPOSITIF DE RECHERCHE-ACTION



CHAPITRE II

UN PROCESSUS DE CO-CONSTRUCTION DE L'OBJET UTILITE SOCIALE



Brignoles (Var)

Référentes sur le site :
Martine Guérin
Françoise Ravoux

Propos introductif

A Brignoles, la médiation dans l'espace public est une nécessité au regard des enjeux politique, démocratique et du contexte socio-économique territorial. C'est l'émergence d'un bien commun pour ce territoire, au sens du philosophe François Flahault⁶. Ce constat est partagé par l'ensemble des acteurs locaux et des habitants rencontrés. Cependant, cette appréciation partagée est implicite, elle se devine à travers les dispositifs publics et associatifs nombreux et efficaces.

La démarche du LEUS a donc été d'accompagner, selon une posture spécifique, les acteurs dans leur projet de rendre visible une démarche globale de médiation territoriale reconnue comme telle sur le territoire communal.

En effet, il s'est agi d'accompagner les acteurs tout en analysant les processus en cours, l'objectif étant d'identifier un META-MODELE (cf sémantique générale : Alfred Korzybski, Noam Chomsky, Bandler et Grinder « Structure of Magic I ») faisant notamment ressortir les mécanismes d'émergence et d'interactions du critère d'Utilité Sociale.

Dans cette démarche, la méthodologie de recherche se nourrit de l'objet Utilité Sociale qui lui-même se nourrit de la méthodologie.

Une Utilité Sociale relevant du champ de la psychologie sociale (construction identitaire), de la sociologie française (Bourdieu, Touraine) de la sociologie interactionniste urbaine (Ecole de Chicago^o, de la sociologie des organisations (Crozier : approche des régulations interpersonnelles et de groupes, notions de normes culturelles, pouvoir d'action, marge d'incertitude), approche de la complexité (principes de la complexité, Edgar Morin).

*La conduite de cette recherche sur le dispositif de médiation dans l'espace public du territoire de Brignoles a permis d'identifier et de **qualifier la nature et le degré d'Utilité Sociale** (plus-values apportées à chacune des parties prenantes, au collectif local, aux habitants), **ainsi que les mécanismes de régulation à l'œuvre.***

*Les développements ci-après présentent et analysent la **démarche apprenante de co-construction engagée avec les parties prenantes concernées par le dispositif de médiation territoriale.***

Ils mettent en évidence un processus d'évaluation pour passer du bilan d'activité aux effets repérés avec des critères spécifiques d'Utilité Sociale.

⁶ François Flahault, philosophe et Directeur de recherche au CNRS-CRAL (Centre de Recherche sur les Arts et le Langage)

Partie 1 - Présentation et analyse du contexte de la médiation sur le territoire de la commune de Brignoles

Ce contexte est analysé selon trois dimensions :

1. Climat
2. Analyse sociologique
3. Analyse socio-organisationnelle

1/ Le climat social dans lequel se déroule la recherche-action

La création du dispositif de médiation a été une des réponses politiques faites à un contexte difficile analysé précédemment dans le cadre d'une étude confiée à un cabinet privé .Cette étude est restée confidentielle.

L'association qui gère les médiateurs avait fait récemment l'objet d'un audit commandité par ses financeurs laissant ainsi un climat de méfiance vis-à-vis de tout intervenant extérieur mais aussi un esprit combatif pour faire reconnaître l'utilité du service de médiation. Ce besoin de reconnaissance, d'ailleurs, a motivé la demande faite au LEUS/SFE, vécue comme une démarche susceptible de valoriser les actions de prévention et le développement du lien social sur la commune de Brignoles.

Parallèlement à cette démarche, l'association était engagée dans la démarche d'évaluation interne des établissements et services sociaux et médico sociaux, rendue obligatoire par la loi du 2janvier 2002.

La surcharge de travail pour le responsable de l'association et le fait que certains médiateurs étaient en cours de formation, ajoutés aux nombreux défis à relever dans une phase électorale intermédiaire ont créé un climat général de prudence vis-à-vis de la recherche action.

2/ L'analyse sociologique du territoire

Les données ci-après présentent dans quel contexte sociologique et socio-organisationnel le dispositif de médiation dans l'espace public est créé. Quels sont les risques et les besoins auxquels les médiateurs sont confrontés.

- **Brignoles, une population en constante progression**

Commune phare du territoire de la Provence Verte, Brignoles est située au centre du département du Var (83).

Les dernières statistiques démographiques 2012, montrent que la commune administre une population totale de 16 885 habitants. A cela, il faut soustraire le nombre de résidences secondaires (419 personnes), pour constater que la population permanente sur la commune, est de 16 466 habitants, soit **+5,23% depuis 2005**.

Cette constante progression de la commune amène les élus à faire de nombreux choix d'aménagements et d'orientations politiques afin d'aborder dans les meilleures conditions sa transformation en ville moyenne, tout en respectant le patrimoine historique.

Un équilibre entre les classes d'âges qui cohabitent avec plus ou moins d'harmonie :

Une cohésion sociale en question

- **Brignoles concentre les logements collectifs et sociaux du territoire de la Provence Verte** avec 16% de logements sociaux (la commune arrive au 3^{ème} rang après Toulon et La Seyne sur mer des taux de logements sociaux dans le Var). Les 992 logements sociaux se répartissent sur 4 secteurs où les problèmes de sécurité et de prévention sont plus prégnants :



- **Un premier groupe d'habitat construit en 1978**, composé de 204 logements dont 192 occupés. A proximité, est accolé un quartier plus résidentiel. A eux deux, les groupes totalisent 887 personnes dont 458 enfants.

Les familles monoparentales sont nombreuses sur les 2 groupes. Peu de locataires sont présents depuis plus de dix ans et les taux de rotation sont importants

55 % des habitants ont moins de 25 ans. La part de la population étrangère est particulièrement importante puisqu'elle représente entre 18% et 28%.

Les besoins qui ont été majoritairement recensés lors d'entretiens menés par le bailleur sont les suivants :

- création d'une aire de jeux,
- création d'espaces verts et de jardins,
- augmentation du nombre de bancs (lieu de convivialité),
- amélioration de l'entretien des espaces extérieurs (plantation des arbres, des fleurs, etc.),
- création d'activités sur le quartier et d'équipements sportifs (piste de roller, vélos, etc.).

Aucun aménagement particulier n'est prévu pour permettre la rencontre des habitants et en particulier des enfants et des jeunes, ce qui entraîne souvent une appropriation des espaces publics, tels que les cages d'escaliers, ce qui par voie de conséquence est très mal vécu par les locataires...



- **Le deuxième groupe un bloc de 187 logements**, est le plus ancien des parcs de logements sociaux sur la commune de Brignoles.

Situé le long d'une Nationale en direction de Nice, le quartier se trouve à la périphérie de la ville. Outre les difficultés entre les locataires, le bâti demeure également un souci majeur, de par son ancienneté et malgré son programme global de réhabilitation.



- **Un troisième groupe de logements sociaux**, a fait l'objet d'une réhabilitation extérieure et intérieure. Les espaces extérieurs ont été traités après une consultation réussie des habitants.

Les actions sur ces trois groupes d'habitat visent non seulement à améliorer le bâti de résidences qui datent des années 70, mais également à donner au cadre de vie une image nouvelle dans le cadre de la gestion urbaine de proximité (GUP).auxquels participent tous les médiateurs.



- **La vieille ville** concentre des problèmes majeurs : elle joue le rôle d'un parc social, accueillant les personnes en très grande difficulté qui n'arrivent pas à accéder aux logements sociaux. Ce phénomène de concentration de population en grande difficulté dans le centre ancien ne fait qu'accentuer la dégradation de ce quartier, victime du laxisme de certains propriétaires qui n'ont pas entretenu leur patrimoine (Diagnostic convention d'objectif 2002). La population est composée de personnes âgées (28,3 % de plus de 60 ans), isolées, et un taux important de personnes étrangères et d'autres personnes migrantes. D'après les données de l'étude pré-opérationnelle élaborée en 2000, le quartier regroupe un nombre important de ménages de petites tailles (1 à 2 personnes). Les ménages les plus importants sont en grande partie d'origine étrangère (42 % des ménages de plus de 5 personnes). Les principales problématiques du centre-ville relevées lors des différentes études sont les suivantes :
 - Parc locatif fortement dégradé voir insalubre et faisant entrer certains logements dans le cadre du décret du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent pris pour l'application de la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain.
 - 709 logements ne répondent pas aux normes minimales de confort (chauffage et éléments sanitaires) ; 17 % de logements fortement dégradés nécessitant des travaux importants ; 21 % de logements moyennement dégradés nécessitant des reprises partielles.
 - Paupérisation croissante.
 - Un fort taux de vacance : 17 % sur l'ensemble du périmètre d'étude ; 19,4 % sur le noyau médiéval avec certains îlots vacants à plus de 20 %.
 - Image négative du centre-ville, et plus particulièrement du noyau médiéval : insécurité, dégradation du bâti, trop de voitures.
 - Noyau médiéval en cours de valorisation mais avec manque de signalisation, de liaison entre le centre-ville et le Centre Ancien et des rues étroites rendent la circulation des automobilistes difficile.
 - Places publiques prioritairement consacrés à l'automobile.
 - Les demandes de location effectuées en centre-ville et Ancien le sont par défaut.

Depuis 2002, les Opérations Programmées d'amélioration de l'Habitat-Renouvellement Urbain (OPAH – RU) successives, permettent de requalifier et de redynamiser le quartier du centre-ville

Ces réhabilitations sont de grande qualité, cependant, la mauvaise image du secteur et la présence de chauffage électrique trop onéreux agissent comme des répulsifs.

- **La ville de Brignoles est incluse dans un bassin de délinquance** identifié par la préfecture. De part sa situation centrale et une bonne desserte routière, Brignoles subit en plus de la délinquance qui lui est propre, la délinquance « de transit ». La délinquance locale est caractérisée principalement par des délits d'appropriation (vols, cambriolages).

Le sentiment d'insécurité qui règne aujourd'hui semble toutefois dépasser l'insécurité réelle. Plusieurs facteurs contribuent à exacerber ce sentiment d'insécurité : la transformation du village de Brignoles en ville moyenne (le village d'autrefois était le lieu de vie des salariés des mines de bauxite), le désœuvrement de la jeunesse, la rupture des équilibres sociaux entre des classes sociales privilégiées et une frange de population en situation de précarité économique et sociale, l'émergence de quartiers sensibles, la cohabitation de cultures différentes et des générations, la stigmatisation des populations issues de l'immigration, le manque d'animation, l'alternance politique au niveau du conseil municipal...

- **Des risques importants de marginalisation de la jeunesse sur le territoire de Brignoles:**
 - *Des ruptures liées à la précarité, la fragilité, l'absence de liens sociaux* au sein de la famille, avec l'école, les structures sportives et socioculturelles, le quartier (par rapport aux autres)
 - *Des situations de difficultés d'accès aux soins physiques et psychiques, d'isolement dans le quartier, de désinvestissement sociétal, de conduites à risque (toxicomanie, délinquance...)*
 - *Des difficultés de mobilité et un faible niveau de qualification* sur la zone d'emploi Brignoles, les jeunes de 18 à 25 ans représentent 17 % des demandeurs d'emploi.

On constate une certaine adéquation entre les métiers porteurs et les métiers demandés par les jeunes qui sont par ordre décroissant : les services aux personnes, les BTP, commerce et vente (grande distribution), l'industrie hôtelière, l'agriculture, le transport (logistique).

Mais l'absence de mobilité et le faible niveau de qualification sont souvent considérés comme les principales difficultés d'accès à ces emplois. En 2004, 69 % des jeunes brignolais reçus en premier accueil par la Mission Locale avaient un niveau de formation égal ou supérieur au niveau V (BEP / CAP / CFP), dont 36 % un niveau inférieur.

Face à cette situation locale marquée par la dévalorisation, la Ville de Brignoles et ses partenaires institutionnels et associatifs développent des politiques de l'habitat, économiques, emploi, culturelles, commerciales, environnementales, agricoles, de déplacement.....

Les axes forts des élus sont la jeunesse et l'emploi par des actions de prévention et une présence sur la Ville : médiateurs, animateurs culturels, agents de surveillance et de prévention rattachés à la police municipale....

L'enjeu politique exprimé est de favoriser la tranquillité publique, notamment par une présence humaine dans la rue et une proximité entre les habitants et les services publics.

En effet, la médiation territoriale est une action publique qui s'inscrit dans les politiques contractualisées Ville/Région/Etat/CAF :

- Conseil local de prévention de la délinquance,
- Antenne de Justice,
- Jeunesse : insertion sociale et professionnelle
- Opération Programmée d'amélioration de l'Habitat- Renouveau Urbain (OPAH-RU)
- Programme régional de médiation et de soutien à l'emploi dans le secteur social

Il y a donc un fort enjeu politique et des actions significatives qui sont insuffisamment perçus par la population.

3/ L'analyse socio-organisationnelle : les acteurs de la médiation territoriale

Dans un contexte où la recherche/action a été marquée par un partenariat entre les acteurs institutionnels et associatifs qui reste à construire, par le manque d'une vision commune de la situation sociétale du territoire et par l'absence d'un cadre de travail partenarial pour pouvoir mieux cibler les actions et mieux les compléter, voir mutualiser les moyens, nous avons pu faire l'analyse suivante :

- **Une galaxie de médiateurs sur la Ville**

Les missions de médiation sont assurées à ce jour par 7 médiateurs :



-Le plus ancien est le médiateur social lié aux activités du Point d'accès aux droits.

Parallèlement aux conciliateurs de Justice et avec le soutien de l'Etat, la Ville de Brignoles emploie (depuis 2009/2010) un médiateur social – adulte relais, rattaché au service citoyenneté-prévention de la délinquance. Son intervention a pour objectifs :

- De résoudre à l'amiable un certain nombre de conflits sans laquelle la solution contentieuse resterait la seule réponse ;
- D'accompagner physiquement les personnes demandeuses vers les dispositifs ou structures susceptibles de les aider ;
- D'orienter les usagers vers les conciliateurs des Points d'Accès au Droit (PAD).

Il intervient à partir des saisines directes par les personnes elles-mêmes et/ou les institutions



- Les deux médiateurs habitat qui œuvrent avec l'équipe de l'OPAH-RU. Ils assurent l'interface entre les locataires/les propriétaires/les services municipaux/la CAF en particulier dans la lutte contre l'habitat indigne (insalubrité et/ou péril).....

Ils interviennent à partir de situations de logement signalées par la Ville et/ou la CAF



- Depuis septembre 2012, deux médiateurs éducatifs et sociaux sont en contrat de formation à l'association de Prévention Spécialisée ASEPARG. Il contribuent :

- à l'établissement ou au maintien du lien social,
- à la prévention et au règlement des comportements incivils et des conflits dans les espaces publics.

Avec un tuteur de l'équipe de prévention spécialisée et sous l'autorité du Directeur, ils exercent sur l'ensemble du territoire de Brignoles et en particulier à proximité des établissements scolaires et dans les quartiers sensibles des missions préventives et éducatives en liaison avec les partenaires locaux. Leurs activités consistent à la présence active de proximité, la gestion des conflits en temps réel ou sur un temps différé, la veille sociale territoriale, la mise en relation avec un partenaire, la concertation avec les habitants et les institutions, la veille technique, la facilitation et/ou gestion de projets, l'intermédiation culturelle.

Ils interviennent par un travail de rue sous forme de « tournées journalières » (de 15h à 22h l'été et de 14h à 21h l'hiver). Cette pratique implique :

- Immersion dans la vie locale,
- Connaissance des quartiers,
- Relations avec les jeunes, les habitants et les institutions existantes,
- Reconnaissance réciproque.

Les médiateurs vont à la rencontre (« aller vers ») de la population, des commerçants, des jeunes sur les espaces publics, passants, ouverts et propices aux rencontres et aux moments les plus favorables. Le travail de rue implique au préalable d'établir un diagnostic sociologique qui le rendra plus efficient. Les médiateurs assurent une présence humaine active, rassurante sur la commune. Ils agissent de façon préventive en réponse aux problèmes sociaux par une médiation de proximité, sécurisante. Ils participent à la lutte contre l'isolement et la détresse et préviennent les incivilités et les conflits.

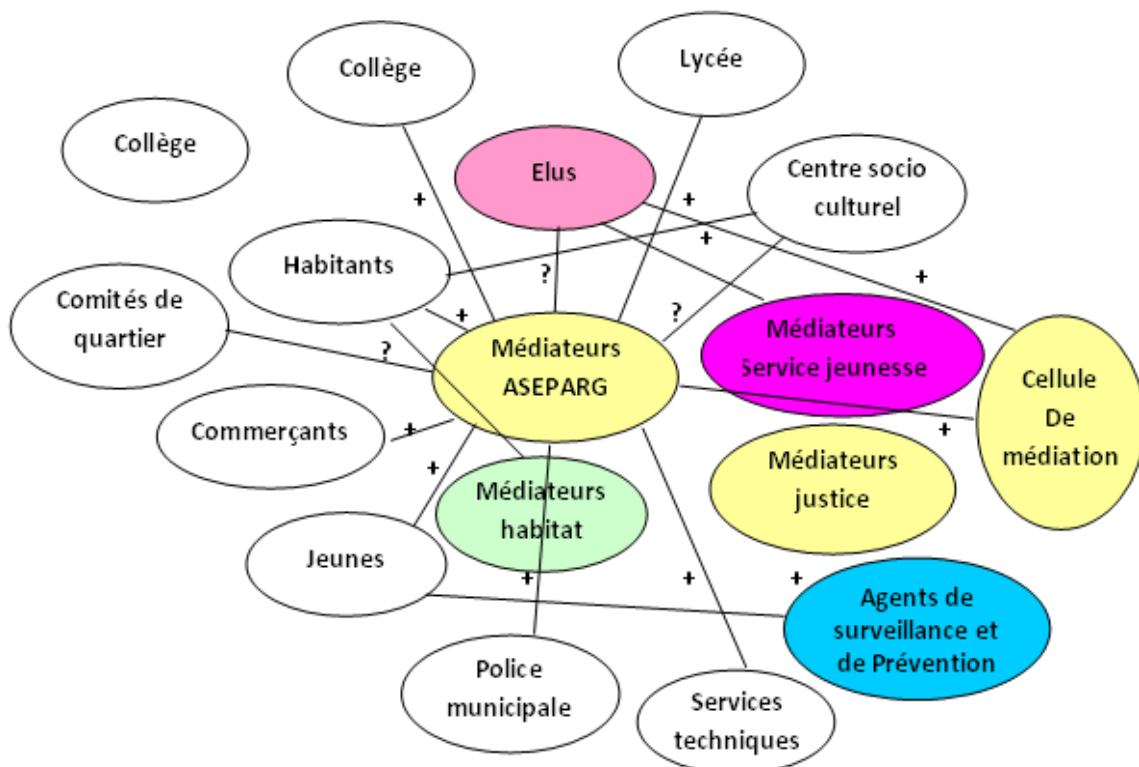


Depuis mai 2013, la Ville a recruté deux nouveaux médiateurs sociaux rattachés au service Jeunesse et la police municipale s'est étoffée de quatre emplois d'avenir qui font fonction d'agents de **surveillance et de prévention**.

Les nouveaux médiateurs exercent des activités de veille sociale et de veille technique en direction de la jeunesse sur l'ensemble du territoire et en « lien » avec les médiateurs sociaux et éducatifs de l'ASEPARG.

Ainsi Brignoles est couvert par 7 médiateurs, dont 5 sont managés directement par la Ville et 2 par l'ASEPARG (volontaire pour participer à la recherche/action du LEUS/SFE).

- **Un système d'action des acteurs de la médiation en interaction:**



L'analyse partagée avec les médiateurs et leur responsable fait ressortir :

- Un foisonnement des modèles, des objets de la médiation et des structures en charge d'une activité de médiation dont la coordination est assurée dans la cellule médiation mise en place par la Ville. Instance qui se réunit mensuellement pour étudier les phénomènes sociaux repérés par les médiateurs et déclencher des actions d'animation de prévention
- Une extrême richesse et diversité des pratiques de médiation, mais qui concourent toutes vers un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions de les accompagner à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.
- Les limites d'intervention des médiateurs dans la sphère comportementale non définie, floue et à risques, mais légitimée par l'institution (exemple des conflits femmes battues : accompagnement personnalisé des victimes)
- Médiateurs, une fonction d'insertion sauf pour les médiateurs logement dont les compétences sont plus techniques, une maturité sociétale débutante de la part des nouveaux médiateurs en situation d'insertion
- Une « précarité » de l'activité de médiation territoriale, les médiateurs sont sur des contrats aidés, ce qui constitue un frein quant à la pérennisation des actions.
- Une Implication frileuse de certains partenaires institutionnels qui sont en lien professionnel permanent avec les jeunes. (Attitude d'attente passive et non pro active vis à vis de l'activité de médiation)

Partie 2 - La démarche de recherche/action avec les acteurs du dispositif de médiation dans l'espace public

L'INTERVENTION DE RECHERCHE/ACTION engagée d'avril 2013 à janvier 2014, concernant le dispositif de médiation dans l'espace public sur le site de Brignoles (Var), avait pour finalité de faire émerger des critères spécifiques d'utilité sociale en mobilisant une méthode participative, afin de qualifier les impacts sociétaux des activités de médiation sur le territoire. Le choix de cette méthode est lié aux jalons posés en introduction relatifs à la démarche permettant d'apprécier l'utilité sociale de tout dispositif : il s'agit, dès lors, de recueillir des points de vue multiples et controversés des acteurs parties prenantes engagés et/ou concernés par le dispositif.

La recherche-action a été sous-tendue par trois hypothèses:

- Les actions de médiation territoriale produisent des changements sur les conditions de vie des citoyens et sur leur environnement, comment qualifier ces changements ?
- Ces changements contribuent à « faire société », c'est-à-dire à fabriquer du lien social et à modifier l'environnement sociétal, comment apprécier cette utilité sociétale?
- L'utilité sociale de la médiation est un critère de valeur publique de la médiation territoriale basé sur la valeur que chaque partie prenante: (financeurs, médiateurs, partenaires, population) lui attribue dans ses effets constatés et ressentis au regard de ses attentes, de ses représentations et de son vécu actuel: quels sont les critères associés à la notion d'utilité sociale qui peuvent traduire, de façon tangible, ce type de lien social ?

Les analyses présentées dans ce document sont éclairées par des références relevant notamment, du champ de la psychologie sociale appliquée et expérimentale, de la sociologie française (Bourdieu, Touraine...), de la sociologie interactionniste, urbaine (École de Chicago..), sociologie des organisations (Crozier...), des sciences humaines et sociales, de l'éthique, de la psychologie, des principes de la complexité (Edgar Morin)...

Aussi les parties suivantes déclinent les principes de la méthode de recherche-action et des principes scientifiques épistémologiques, sur lesquels les intervenantes se sont appuyées dans leur coopération apprenante avec les acteurs.

1/Les principes de la méthode de recherche-action

1.1/Congruence (cf. Carl Rogers) entre posture et objet de l'étude

Le LEUS a positionné son intervention dans une zone d'observation participante, afin de garantir sa neutralité vis-à-vis des enjeux de pouvoirs locaux, quant à la représentation du fonctionnement du dispositif de la médiation. La posture expérimentale/appliquée (au sens psychosocial et démarche clinique) a consisté à ne pas rentrer dans un processus d'évaluation de la médiation, mais bien de se situer en parallèle à ce processus. L'objectif a été de produire une méta analyse co-construite du critère utilité sociale.

1.2/Congruence entre objectif et éthique de la démarche

La méthode participative en premier lieu, a mobilisé plusieurs types de savoirs et de références de nature clinique, sociologique et psycho-sociale autorisant divers niveaux de recueil de données et de transformation de matériaux bruts, permettant, in fine, d'identifier, de décrire et d'analyser la situation avec les parties prenantes .

En deuxième lieu, les discours, vécus et analyses, ont mobilisé quant à eux :

- La pluralité des représentations de l'utilité sociale de la médiation. Le parti pris a été de considérer les représentations issues des acquis identifiées comme les critères de l'utilité sociale de la médiation et/ou de l'évaluation de la médiation si cela est en cours ou déjà effectué
- Les éléments du contexte local (historico, politico-économique, social...) car celui-ci est structurant (symboliquement, culturellement....) du point de vue des représentations, des attentes et des « performances » des activités des médiateurs.

1.3/Une déontologie de l'échange fondée sur une maïeutique sociale

En intégrant le discours des parties prenantes rapporté aux valeurs qui motivent et sous-tendent leur expression sur la médiation et son utilité sociale.

1.4/Utilisation d'une métis d'intervention

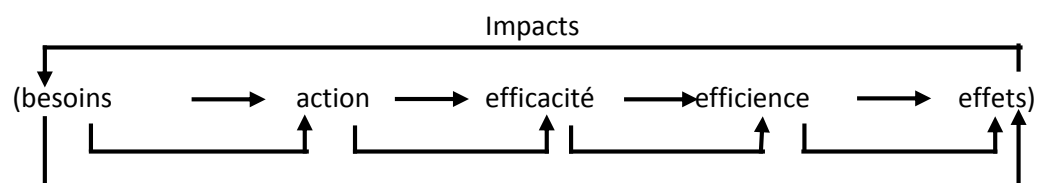
La position de « tiers » relative à l'observation participante adoptée, si elle relève d'une relation de service « évidente », n'est pas pour autant exempte de risques de glissements nombreux. Aussi la prudence en la matière, a été d'adopter une forme d'auto contrôle permanent quant aux jugements hâtifs, à la tentation de mise au jour et/ou de résolution de dysfonctionnements observés

Dès lors, ce sont un ensemble « d'habilités » diverses qui ont dû être mobilisées et qui relèvent d'un savoir-faire relatif à cette observation, celle-ci mettant en œuvre une posture mêlant considérations éthiques et intelligence pragmatique et combinant sensibilité, sagacité, flair, voire astuce, ainsi que souplesse d'esprit, débrouillardise et vigilance.

2/ Les principes épistémologiques

2.1/ La méthode participative, en lien avec les parties prenantes, s'appuie sur:

- 1) la récursivité d'une démarche d'évaluation. Un principe selon lequel les effets produits sont nécessaires au processus qui les génère.



- 2) Un processus de co-construction alliant divers niveaux d'expertise dont font parties ceux portés par les experts et ceux par les parties prenantes, y compris les citoyens, au processus d'expertise. Les expertises technique, politique, sécuritaire, sociale, d'usage, financière, etc. sont exprimées par chacune des parties prenantes au sein d'une dynamique d'échange (interaction sociale). La notion d'expertise est définie ici au regard du jugement porté par chaque acteur en référence à leur valence. La valence (cf. théorie des attentes de Victor Harold Vroom psychologue) se distingue de la valeur, dans le sens, où elle articule dans un cadre donné l'étalonnage personnel de l'importance attribuée à des critères. C'est un construit intime élaboré au regard de l'estime de soi, des aspirations de reconnaissance et de considération sociales.

De plus, pour appréhender l'utilité sociale du point de vue du citoyen, l'estimation des chances à obtenir du collectif les conditions d'exercice d'un engagement (pouvoir d'agir sur le réel) et un retour sur « investissement » de cet engagement (reconnaissance de l'appartenance au collectif, de considération sociale etc....) constituent donc des facteurs à identifier.

3) la reconnaissance de la légitimité démocratique des processus de pouvoirs et contre-pouvoirs locaux : Etat, collectivités, associations, techniciens, segments de population.- Ces processus (jeux d'acteurs, socialisation, normalisation, différenciation entre groupes communautaires, professionnels, institutionnels...) constituent la dynamique du système local (forces agissantes) ; ils participent du jeu, non-dit, ici, de l'empowerment. Par nature (cf. le principe dialogique de la complexité) antagonistes et complémentaires à la fois, ils constituent un levier d'évolution pour peu qu'une stratégie de démocratie participative soit déployée.

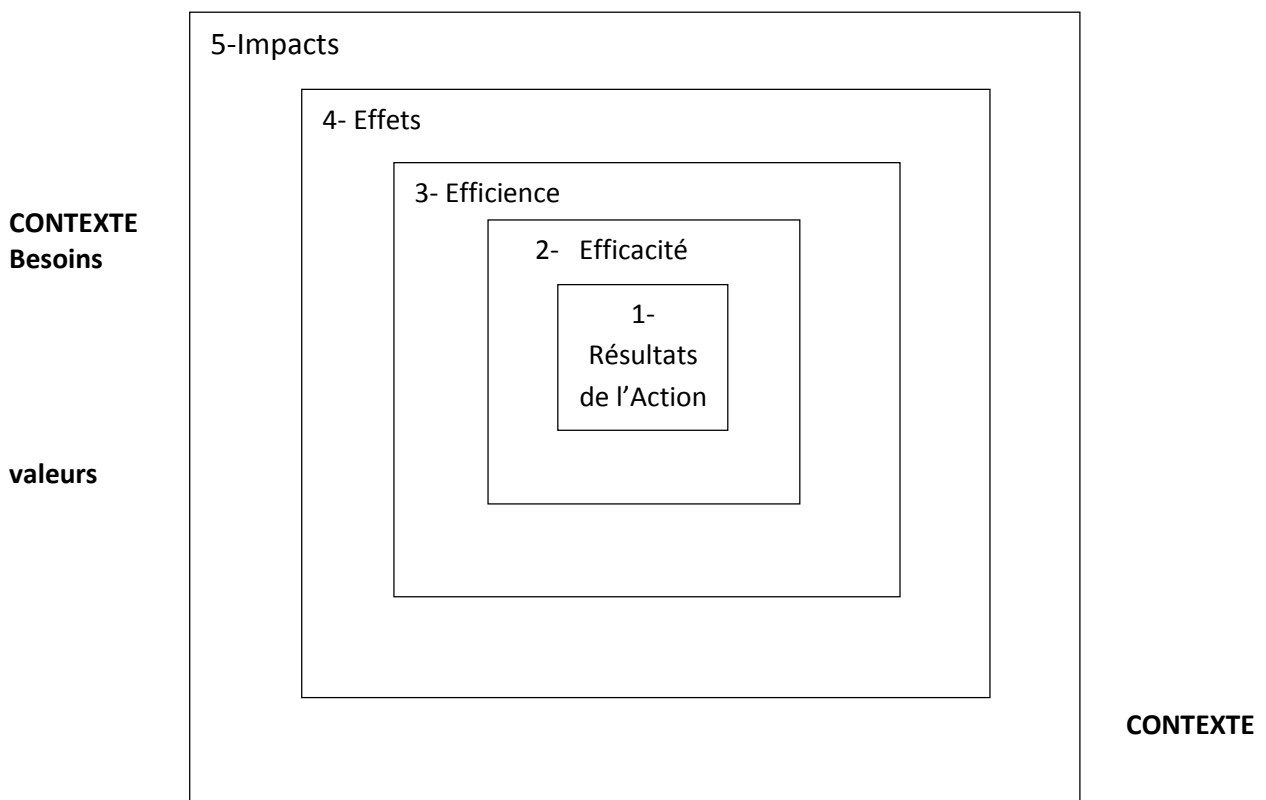
2.2/ La méthode appréciative en lien avec le management et la gestion s'appuie sur :

- les différents champs du concept d'évaluation et des critères associés (cf. schéma 2.3)
- le cadre logique d'évaluation des politiques publiques (cf. schéma p.30)

2.3/ Les dimensions des champs du concept d'évaluation :

L'évaluation s'appuie sur 5 critères traditionnels : résultats, efficacité, efficience, effets et impacts, dans un contexte donné où sont apparues des besoins justifiant une Action publique.

Schéma 2.3/



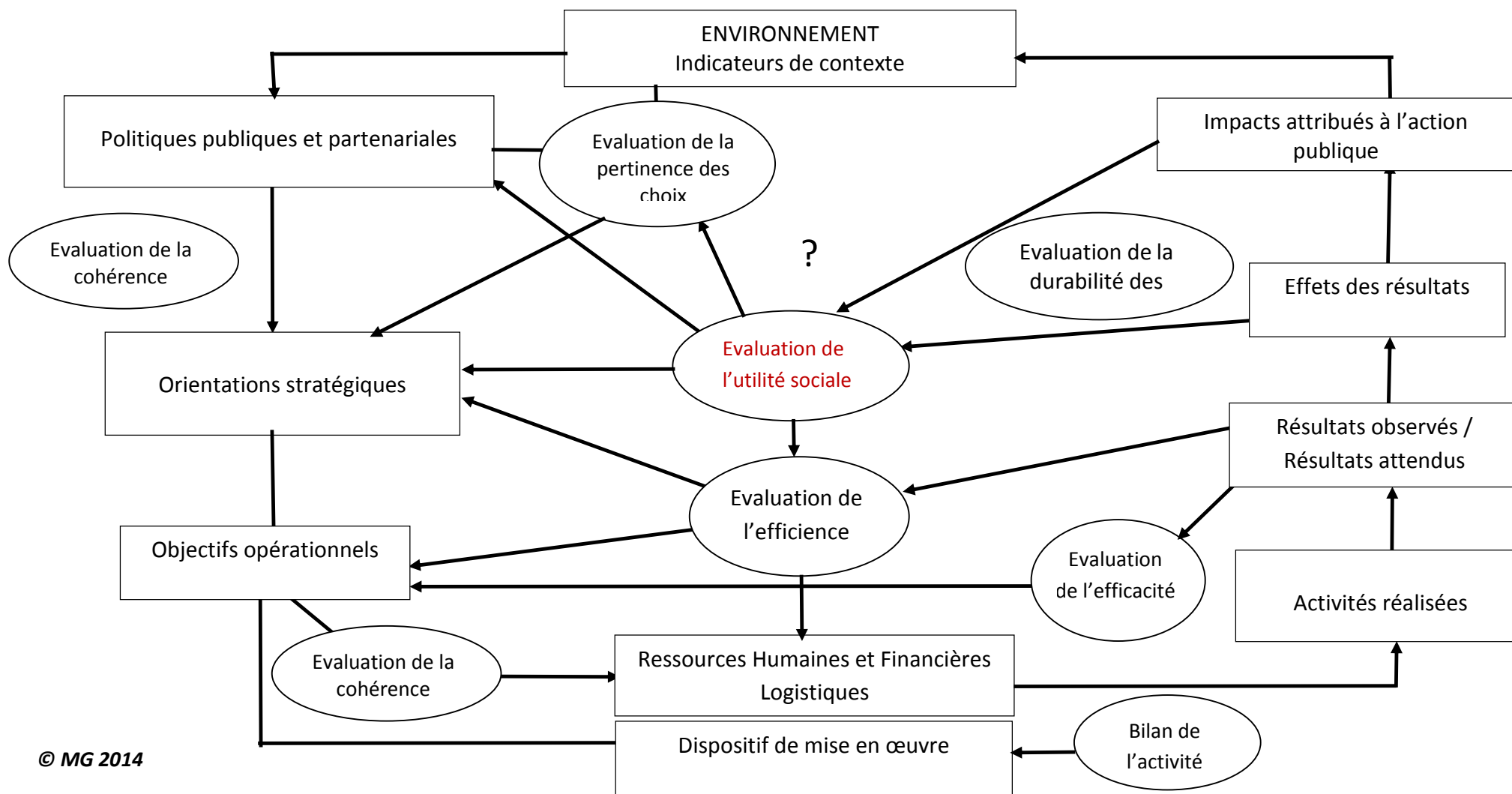
3/ Hypothèse sur la place de la notion d'utilité sociale au regard du cadre logique de l'évaluation

Notre hypothèse de recherche action pose comme postulats :

- L'US est « présente » dans tous les champs d'évaluation énoncés dans le schéma 2.3 ci-dessus
- L'US nourrit chaque critère traditionnel au regard du changement sociétal attendu.

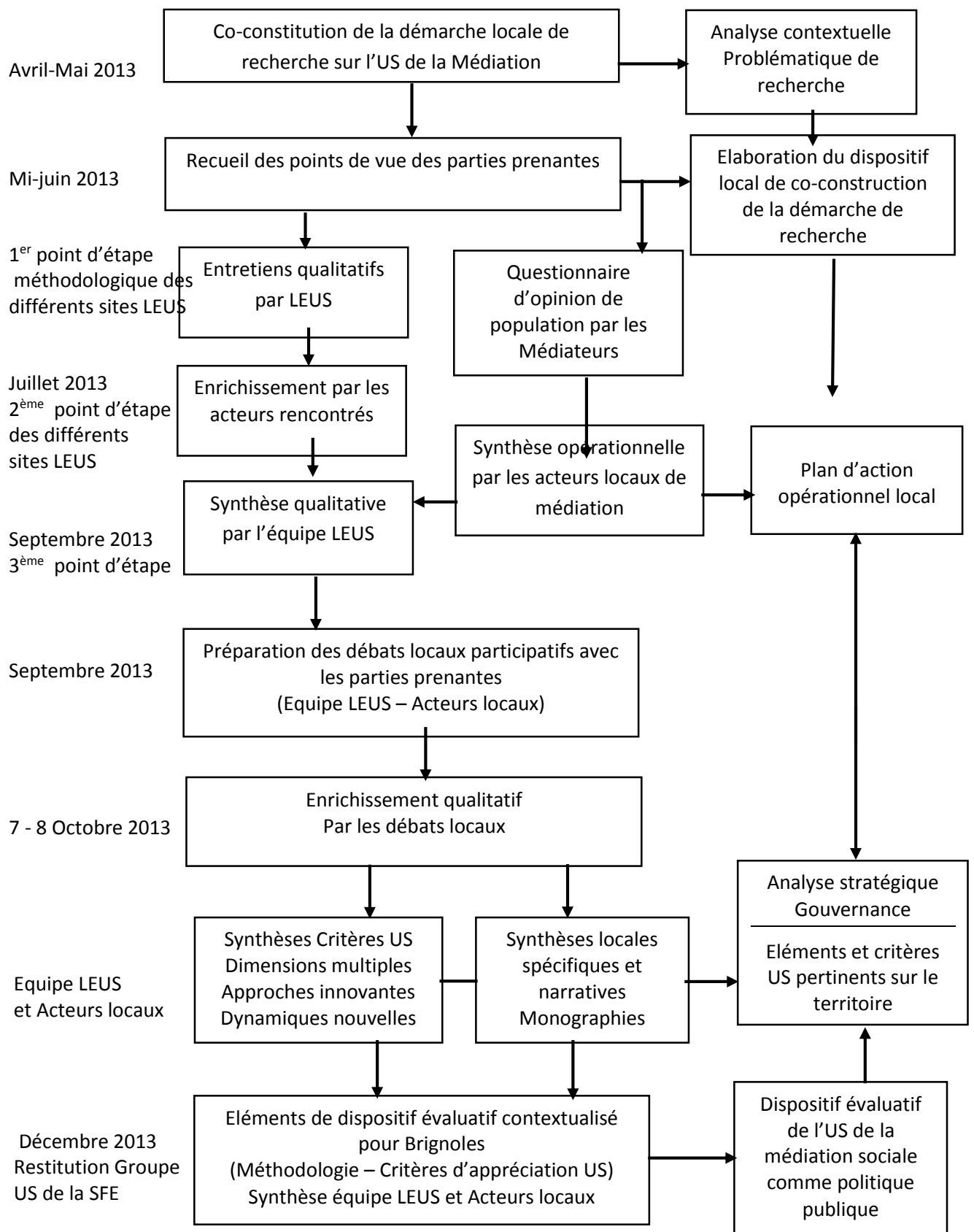
Par exemple, 150 régulations de conflits entre jeunes (bilan quantitatif) ont contribué à 70% des jeunes à s'engager dans une activité citoyenne (critère d'US) ce qui a multiplié les projets d'animation, modifiant et améliorant leur compréhension du fonctionnement des institutions (critère d'US en lien avec les valeurs, croyances et capacités des jeunes)

Hypothèse sur la place de la notion d'utilité sociale au regard du cadre logique de l'évaluation



© MG 2014

4/ Le déroulement de la démarche sur le site de BRIGNOLES



Notre intervention a été ponctuée par 7 phases:

- Co-élucidation de la demande,
- Stratégie arrêtée en commun,
- Formalisation du champ sociologique et socio organisationnel de l'analyse
- Création du champ opérationnel d'évaluation des résultats de la médiation
- Engagement d'un processus d'appropriation dynamique des analyses par les parties prenantes
- Capitalisation de l'analyse des données
- Diffusion et mise en débat de ces enseignements

Phase I : Co-élucidation de la demande :

1- L'étape de clarification de la démarche sur le terrain s'est concrétisée par des échanges avec les différents acteurs locaux (élu, services municipaux, responsables des médiateurs), afin de coopérer, de définir et de délimiter ensemble les champs de l'étude et les enjeux partagés pour cette recherche action.

2-L'étape de co-engagement des interlocuteurs sur les principes déontologiques de la démarche : respect du fonctionnement des structures, respect du fonctionnement du système d'action (état de configuration des jeux d'acteurs autour de la médiation) local, respect des équilibres relationnels et institutionnels locaux. Respect pour les intervenants d'une posture de tiers neutre basée sur une approche apprenante.

Phase II : Stratégie arrêtée en commun :

1-II s'est agi de **positionner la démarche** dans l'actualité des problématiques institutionnelles dans lesquelles se situait la structure, de négocier la participation active des équipes, des partenaires et des usagers et d'établir des interfaces avec les partenaires

2-puis de **co-définir des moyens et ressources** de la démarche : gestion des interfaces avec les autres parties prenantes ; co-définition des modalités de recueil et d'analyse des informations (auprès des partenaires, des usagers, des professionnels) ; co-identification des modalités de restitution et d'association des usagers à un débat.

Phase III : Formalisation du champ sociologique et socio organisationnel de l'analyse

L'étude repose sur la **formalisation d'une problématique de sociologie urbaine locale** mise en discussion **avec les équipes de terrain**. Cette problématique devait constituer – à condition que les équipes s'en saisissent- le fondement argumenté pour caractériser une action publique plus lisible pour l'ensemble des acteurs.

Dans un deuxième temps, cette phase a été consacrée à l'identification:

- des acteurs de la médiation sociale et du système d'action local formé autour de cet objet utilité sociale (enjeux, ressources, limites, positionnements, stratégies...)
- des catégories d'activités de médiation sociale mises en œuvre ainsi que l'observation de certaines pratiques
- de critères d'appréciation de l'utilité sociale de la médiation (c'est-à-dire la plus-value qualitative de l'action publique)
- des valeurs sous-tendues (philosophiques, déontologiques) dans les pratiques et les actions relatives à la médiation

Phase IV : Création du champ opérationnel d'évaluation des résultats de la médiation

- La démarche de recherche action **s'inscrit dans la réalité opérationnelle des équipes** de médiateurs et des services concernés.

- Dans cette perspective, la dynamique liée à une démarche de type participative repose, de fait, sur l'appropriation par les médiateurs eux-mêmes du recueil et de l'analyse des informations (cf. enquêtes population). Ce qui suppose :
 - ✓ **la définition d'objectifs clairs** au regard de la politique de médiation et assortis d'indicateurs
 - ✓ **une capacité réflexive des médiateurs**, leur permettant de réagir et de reconstruire du sens par rapport aux analyses du recueil des données.

Ce sont les conditions minimum pour que les médiateurs exercent une réelle capacité d'expertise reconnue. Cette légitimité quant à leur capacité d'expertise leur conférant un rôle d'acteurs susceptible de servir de levier dans les régulations locales.

La recherche-action a donc constitué, pour les équipes, une opportunité pour formaliser et promouvoir, sur un mode qualitatif, l'activité de médiation qui est essentiellement comptabilisée - pour l'heure - par des statistiques d'activités. Pour ce faire, il s'est agi, en conséquence, de faire ressortir les éléments d'évaluation opérationnels susceptibles d'être utilisés en situation d'évaluation de cette politique publique. (cf. critères d'efficacité, efficience notamment)

Phase V : Engagement d'un processus d'appropriation dynamique logique par les parties prenantes

Les premières **séances d'analyse avec les médiateurs** avaient fait émerger, d'emblée, l'ensemble des questions/problèmes liés, de façon récurrente, à l'identification de l'utilité sociale de la médiation sur le territoire :

- Qu'est-ce que « vivre ensemble » sur le territoire?
- Comment traduire « le vivre ensemble » comme mode de co-existence dans des espaces pacifiés qui serait un dénominateur commun à un ensemble de catégories de population?
- Quelles sont les valeurs de la médiation permettant d'obtenir ce vivre ensemble ?

A partir de ce questionnement il est apparu nécessaire d'animer **une controverse avec l'ensemble des acteurs**.

En effet, la reconnaissance et le partage de ces niveaux de questions et de problèmes, par les parties prenantes devrait servir de base pour identifier le niveau de qualité et de performance à obtenir afin de satisfaire les critères d'utilité sociale dégagés des points de vue divers :

- Pour les habitants, il devrait s'agir d'obtenir les réponses à leurs multiples besoins dans une relation de dialogue.
- Pour la collectivité (élus, services, partenaires) il devrait s'agir de choisir le degré et la nature de la performance publique possible (acceptabilité).
- Enfin, pour les experts de la médiation il s'agira de savoir comment réguler les évolutions et faciliter le changement dans un périmètre contraint.

Phase VI : Capitalisation de l'analyse des données :

- La **capitalisation des enseignements** de la démarche avec les professionnels et leur responsable a été réalisée lors de **séance d'analyse des pratiques de gestion** de l'activité de médiation afin : -d'acquérir des compétences sur la formalisation et l'évaluation d'un objectif -d'identifier des critères de l'utilité sociale de la médiation -d'élaborer un dispositif de pilotage d'une évaluation de l'utilité sociale de la médiation au plan local.

- Les réunions du LEUS/SFE ont permis de partager et capitaliser des enseignements : une mise en commun des démarches réalisées sur les différents sites ; analyse des problématiques méthodologiques ; émergence des enseignements relatifs à l'étude du critère d'utilité sociale.

Phase VII : Diffusion et mise en débat de ces enseignements

- Organisation d'une journée nationale d'étude le 19 novembre 2014 : « L'utilité sociale, un nouveau critère d'évaluation ? » afin d'élargir ces enseignements à d'autres politiques publiques : santé, culturelle, développement durable, jeunesse, eau.
- Communication des présentations sur le site de la SFE
- Préparation de ce cahier.

5/ Les outils utilisés

5.1/ Les outils de recueil des matériaux

Le choix des outils de recueil et d'analyse des données démontrent qu'ils sont la traduction de la posture des membres du LEUS et qu'ils permettent la mise en œuvre de l'expression, de la maïeutique, etc....Ils permettent aussi de démontrer que les chercheurs ne se sont pas substitués aux opérationnels (les médiateurs) et/ou leurs responsables, qu'ils ne sont pas dans un rôle d'évaluateur de la médiation.

- **L'observation** de l'activité de médiation sur le terrain (en particulier lors d'une soirée d'intervention sur les quartiers avec les médiateurs)
- **Des récits** de pratiques,
- **De la visualisation** avec les médiateurs dans une dynamique systémique de l'utilité sociale de la médiation (travail en groupe avec la méthode méta plan)
- Des **co-analyses des points de vue** des partenaires sur les valeurs qui sous-tendent l'utilité sociale à partir d'entretiens
- **Co-analyse des pratiques de gestion des informations opérationnelles avec les médiateurs et leur responsable**
- **Du recueil d'opinion** , auprès de la population et des commerçants ,traité en direct par les médiateurs .Deux niveaux d'analyse : une première analyse par les médiateurs portant sur l'appréciation et attente de la population concernant les pratiques des médiateurs, afin de permettre aux médiateurs de préciser leur plan d'action- une deuxième analyse à partir de la qualification sur des mots clés tournant autour de la notion d'utilité sociale tels que « citoyenneté » - « bien être » - lien social » - « valeurs républicaines »... qui feront l'objet de débat
- **Séances de controverses sur les mots clés repérés** : organisation de débats participatifs locaux afin de dégager avec les acteurs le possible composé de leurs représentations et de leurs attentes en matière d'effets de la médiation sur le contexte territorial et leur mieux vivre individuel et collectif.

5.2/ Les outils d'analyse des données

A partir de chaque type d'activité nous nous sommes interrogées sur la portée de l'action et sur son éventuelle stabilisation, puis sur la plus-value de cette portée c'est-à-dire les effets de cette portée en terme de contribution à l'amélioration d'éléments du contexte.

La pondération de cette contribution constituerait la dernière étape de l'analyse ce qui suppose l'utilisation d'outils statistiques et d'interprétation qualitative (schéma ci-après).

Grille d'évaluation de l'US sur la dimension de l'activité de médiation

ACTIVITES	PORTEE DE L'ACTION (Situation stabilisée depuis... ?)	PLUS-VALUE VALEUR PUBLIQUE APPORTEE
Régulation des conflits	<ul style="list-style-type: none"> - Relationnelle (pour qui ? envers qui ? avec qui ?) - Utilisation des espaces (par qui ? quand ? combien de temps ?) 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à la sécurité - tranquillité ? - Contribution à l'amélioration de l'ambiance de vie quotidienne -...
Accompagnement des problèmes rencontrés par les jeunes	<ul style="list-style-type: none"> - Mieux être - Capacité à entrer dans un processus de résolution - autre 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à l'épanouissement à l'apprentissage, à la création - Projets
Cohabitation intergénérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Entre qui et qui ? - A quels moments ? - Qualité des relations installées ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à la sécurité, tranquillité - Contribution au dialogue, à la sérénité - Ambiance relationnelle
Développement de citoyenneté	<ul style="list-style-type: none"> - Entre qui et qui ? ou quoi ? - Capacité à agir pour le collectif, solidarité, entraide, etc.... - Valeur affichée 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à la sérénité, joie, liberté - Marques de respect mutuel - Implication vie civique

Partie 3 - Les résultats de l'expérimentation sur le site

L'interprétation des données a été effectuée sur plusieurs dimensions :

- L'analyse sociologique pour en extraire des indicateurs de contexte
- L'analyse socio organisationnelle pour visualiser le système d'action des acteurs locaux
- La déclinaison des effets repérés et exprimés par les acteurs
- L'identification des indicateurs d'impacts sociétaux

1/ Les indicateurs de contexte ci-dessous ont émergé de l'analyse sociologique du territoire

Cohésion sociale	- dégradation de la citoyenneté et du civisme - Rapports sociaux dégradés entre groupes sociaux, entre groupes sociaux et institutions - rupture intergénérationnelle - désynchronisation des modes de vie et des rites de vie entre groupes sociaux - utilisation conflictuelle des espaces publics - non respect de la propriété des espaces publics - dégradation des équipements municipaux - changements induits par la réhabilitation de l'habitat du centre-ville historique
Développement socio-économique	- niveau de chômage - décrochage scolaire des jeunes
Accompagnement individuel	- violences familiales - situations de détresse - jeunes et adultes en difficulté

2/ De l'analyse socio-organisationnelle de la médiation territoriale émerge un système d'action local en recherche d'équilibre

La recherche/action a été freinée par les jeux des acteurs, en particulier par les processus de pouvoir et de contre-pouvoir formels et informels qui se jouaient au regard des enjeux politiques locaux et des incertitudes liées à ces enjeux. Le partenariat entre les acteurs institutionnels et associatifs reste donc à construire autour d'une vision commune de la situation sociétale du territoire et l'élaboration collective d'un cadre de travail partenarial. Celui-ci permettrait de mieux cibler les actions et de mieux les compléter, voire de mutualiser les moyens.

Cette situation, inconfortable en l'état, pour ceux qui la vivent constitue en réalité un levier d'empowerment à saisir à condition qu'une coordination stratégique puisse s'exercer sous une dynamique territoriale de démocratie participative.

3/ Les effets repérés et exprimés par les acteurs en terme d'US de la médiation territoriale

La dynamique de co-construction évaluative est fondée sur le repérage, l'appréciation et l'expression des effets identifiés par les différents acteurs.

En effet, l'observation, le vécu, le ressenti, le construit, le représenté, le jugé, l'interprété, le fantasmé de ce qui fait utilité sociale dans les effets de l'activité de médiation sociale, constitue le matériau central à extraire de l'analyse du discours des parties prenantes à Brignoles :

- publics cibles, habitants, commerçants...
- acteurs de la médiation sociale (ASEPARG, Ville, CLSPD, associations, responsables)
- élus
-

Le tableau ci-après décline la plus-value apportée par chaque activité de médiation

ACTIVITES DE MEDIATION	PORTEE DE L'ACTION	PLUS-VALUE VALEUR PUBLIQUE APPORTEE	PARTIES PRENANTES BENEFICIAIRES
Régulation des conflits : - de vie collective - de groupes - interindividuels	- entre les habitants - entre les jeunes et les habitants à propos de l'utilisation des espaces publics, la proximité des commerces et les halls d'immeubles - au sein du lycée et aux abords	- Contribution à l'intégration sociétale des jeunes : - conscience de soi, estime de soi, appartenance sociale, identité sociale - régulation des interactions entre conformité de vie sociale et déviance de vie sociale - sérénité des jeunes	Jeunes - habitants
Accompagnement des jeunes et/ou des adultes en difficulté : - écoute, facilitation pour trouver un emploi, orientation, conseil - conseil personnalisé et soutien psychologique	- facilitation de l'intégration sociale - accompagnement dans la résolution des violences familiales - aide à l'accès à la justice	- Contribution à l'épanouissement personnel : - développement de l'estime de soi (confiance, ambition, capacité à maîtriser son futur) - développement de la conscience de soi (personne privée, personne publique) - développement de la capacité à maîtriser l'environnement	Jeunes - habitants
Cohabitation intergénérationnelle et intercommunautaire : - mode de vie, us et coutumes - centre d'intérêt (sport, musique, jeux d'enfants, animaux...	- entre jeunes et adultes, entre enfants des squares et adolescents - entre groupes sociaux de culture différente - entre jeunes et commerçants - entre commerçants et habitants/personnes assises sur des bancs ou des plots	- Contribution à la sécurité, tranquillité et la quiétude - Contribution à l'inclusion sociale entre des habitudes de vie et croyances différentes	Jeunes – habitants - commerçants
Interface avec les institutions : - faire remonter les informations à la mairie - écoute, propositions - participation	- entre habitants, commerçants, jeunes et mairie	- contribution au développement d'un vecteur de démocratie participative	Jeunes – habitants – commerçants

Développement de citoyenneté : - éducation de la population et des jeunes (plus de civisme) - information sur les droits, lois, activités	- Entre habitants et biens collectifs - entre habitants sans chien ou avec chien - entre commerçants habitants et jeunes	- Contribution au développement de l'ancrage républicain (1)	Jeunes – habitants – commerçants
Apporter du sens à la vie collective : - éducation et accompagnement des jeunes/règles de vie - lieu de convivialité et de repos (bancs publics) - activités inter quartiers	- échanges entre habitants de quartiers différents - projets communs - projets collectifs pour les jeunes	(1) - contribution à l'ancrage social (orientation des conduites et rapports sociaux) - contribution à l'émergence d'une « âme » collective	Jeunes - habitants
Protection du cadre de vie et de l'environnement : - aménagement et entretien des espaces verts, jardins, fleurs, fontaines, équipements sportifs, mobilier urbain	- interface avec les institutions sur la qualité et la propreté du cadre de vie et des équipements - interface avec police municipale	- contribution au développement et maintien du bien-être physique, confort de vie publique, harmonie entre humains, entre humains et la nature - des équipements publics en bon état	Jeunes - habitants

4/ Identification des indicateurs d'impacts sociétaux

A Brignoles, l'étude (Cf. tableau ci-dessous) fait émerger des perceptions et attentes des répondants à l'enquête, une utilité sociale relevant du champ de la psychologie sociale (construction identitaire...) de la sociologie française (Bourdieu,/habitus Touraine/culture...) de la sociologie interactionniste, urbaine (école de Chicago...) sociologie des organisations (Crozier : approche des régulations interpersonnelles intra et inter groupes, notions de normes culturelles, pouvoir d'action, marge d'incertitude...)

Justification Valence sociale Plus-value	Indicateurs
Contribution à l'intégration sociétale des jeunes	<u>Individuels</u> : - conscience de soi - estime de soi (confiance, ambition, capacité à maîtriser son futur) - développement de l'autonomie - réalisation de soi - dépassement de soi <u>Rapport soi / collectif</u> - réactions discriminatoires - compétition - représentation de l'appropriation de l'espace public (territoire du groupe) - sentiment d'appartenance - sentiment d'identité collective - coopération

Contribution à l'intégration sociale de jeune ou d'adulte en difficulté (aide à l'accès à la justice, accompagnement dans la résolution des violences familiales, orientation, conseil et soutien psychologique)	<ul style="list-style-type: none"> - restauration de l'estime de soi (confiance, ambition, capacité à maîtriser son futur) - ouverture sur l'environnement - développement de l'autonomie - réalisation de soi - dépassement de soi - engagement dans un projet de vie - retour dans le système scolaire - accès et/ou retour à l'emploi - participation à des projets collectifs et/ou des évènements officiels organisés au plan local
Contribution à la sécurité Cohabitation intergénérationnelle et intercommunautaire	<ul style="list-style-type: none"> - représentations réciproques intergroupes - phénomènes de catégorisation, préjugés, stéréotypes - rapports de coopération, d'échanges, d'interdépendance - dynamique d'inclusion sociale / croyances / valeurs ou habitudes de vivre (entre groupes cibles) - sentiment d'identité collective - représentations du partage de l'espace public
Contribution au développement d'un vecteur de démocratie participative	<ul style="list-style-type: none"> - pourcentage de propositions émises par la population - pourcentage de propositions traduites en actes par les institutions locales - évolution de la qualité démocratique des interactions (reconnaissance réciproque des acteurs, prise en compte des propositions émises, valeurs, ...) - sentiment d'un pouvoir d'influence sur le territoire
Contribution au développement de l'ancrage républicain (citoyenneté)	<ul style="list-style-type: none"> - niveau de connaissance des droits et obligations républicains - nombre d'activités et/ou d'actions significatives manifestant le civisme - enjeux des valeurs, d'objectifs à atteindre - sentiment d'identité collective - pouvoir d'influence sur les institutions
Contribution à l'ancrage social (orientations des rapports sociaux)	<ul style="list-style-type: none"> - développement des échanges entre quartiers - relations intergroupes (représentations réciproques, distance sociale, ...) - attitudes inter groupales (préjugés, valeurs, stéréotypes) - rapports réciproques (confiance, méfiance, agressivité) - relations de coopération intergroupes - sentiment d'appartenance, d'identité collective - développement de projets communs
Contribution au maintien et développement du bien-être public, maintien des équipements publics et des espaces verts	<ul style="list-style-type: none"> - taux de dégradation du mobilier public - taux d'actions non respectueuses de l'environnement vert urbain - satisfaction des usagers sur le confort de vie dans les espaces de détente (jardins, squares, etc...)

5/ L'Evaluation de l'US de la médiation : une démarche apprenante pour passer du bilan d'activité aux effets repérés par les acteurs

L'évaluation de la médiation territoriale à Brignoles est quantitative. Elle est effectuée par les médiateurs sur la base de statistiques d'activités (nombre de conflits résolus, nombre et nature de demandes d'aide, nombre de personnes relogées...)

Pour les médiateurs il est difficile, compte-tenu de la formulation de leur fonction sur les fiches de poste, d'opérer une évaluation d'efficacité (résultats/objectifs) voire d'efficience car les notions de mission, d'objectif, d'action voire de procédure sont mélangées, confondues et/ou mal comprises.

Par ailleurs, à l'exception des échanges effectués entre les différents partenaires lors des réunions de la cellule de médiation de la Ville sur l'état de la situation et les problématiques locales, nous n'avons pas eu connaissance d'une évaluation opérationnelle synthétique sur les résultats obtenus.

L'efficience des dispositifs de médiation reste également non dite bien que deux médiateurs aient été recrutés récemment au service jeunesse de la Ville, témoignant ainsi d'une prise de conscience de l'insuffisance des moyens au regard des besoins locaux.

La nécessité de ces niveaux d'évaluation a été évoquée avec les médiateurs et leur responsable lors de nos séances d'analyse. Il s'avère que le manque d'expérience et le manque de disponibilité des médiateurs qui n'ont pas encore terminé leur formation professionnelle laissent ce pan de leur fonction inexploité et leur travail non valorisé.

Or, dans cette approche de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation territoriale, ce niveau d'appréciation est incontournable dans le sens où il pondère et contextualise des indicateurs et des critères choisis préalablement au regard des problématiques et des cas à traiter.

Comme cela a été évoqué précédemment, l'analyse des changements (effets et impacts des dispositifs) sur les personnes et le collectif local permet d'identifier la nature et le degré d'utilité sociale (plus-values) apportés à chacun et au collectif local.

6/ Retour d'enseignement méthodologique : La mise en évidence de la nécessité d'une démarche apprenante de co-construction en 6 étapes

1) CO-ELUCIDATION DE LA DEMANDE

La co-décision doit être basée sur un objectif partagé répondant aux enjeux des interlocuteurs en présence

Le co-engagement des interlocuteurs sur les principes de la démarche, en particulier nécessité : de principes déontologiques clairs et d'une posture pédagogique ponctuelle des intervenants

2) STRATEGIE ARRETEE EN COMMUN

Nécessité de garder un recul suffisant (non intervention à propos de dysfonctionnements constatés) afin de garder à la démarche sa spécificité exploratoire et la neutralité de la posture du chercheur

3) CO-DEFINITION DES MOYENS ET RESSOURCES DE LA DEMARCHE

L'association des équipes de professionnels est fondamentale pour respecter le principe de réalité, enrichir les analyses et adapter les méthodes.

4) CO-REALISATION DU RECUEIL ET DE L'ANALYSE DES DONNEES

Identification par les parties prenantes des effets sociétaux de la médiation territoriale

Nécessité de formaliser les objectifs opérationnels et leurs indicateurs d'une façon méthodologique normalisée.

5) EVALUATION DES RESULTATS INTERNES ET EXTERNES

Résultats sur les processus de travail, les partenariats, l'efficience

Résultats sur le produit (médiation), ses objectifs, les relations avec les usagers etc...

6) EVALUATION DE LA CONDUITE DE LA DEMARCHE : 8 CONDITIONS A APPRECIER (cf. radar chapitre IV « Les enseignements de l'expérimentation du LEUS/SFE »)

1. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle favorisé la lisibilité et la visibilité des politiques publiques qu'impulse l'action publique ?
2. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle favorisé la lisibilité et la visibilité de l'action publique ? et/ou de ses apports ?
3. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle fait ressortir l'exercice de la responsabilité sociétale de la structure (sociale, économique, environnementale) sous-tendue par l'action publique ?
4. Dans quelle mesure l'engagement des décideurs a soutenu et favorisé la poursuite de la démarche ?
5. Dans quelle mesure l'association et l'implication des acteurs et partenaires ont-elles facilité la poursuite de la démarche ?
6. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle associé et impliqué les citoyens ?
7. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle permis d'identifier les contours de l'US de l'action publique ?
8. Dans quelle mesure les contours de l'US se nourrissent-ils des autres critères d'évaluation (quels liens entre US et autres critères) ?

CHAPITRE III

UNE EVALUATION DE L'UTILITE SOCIALE DE LA MEDIATION TERRITORIALE A LORMONT (GIRONDE)



Référents sur le site :
Christine Dauzié Delalande
Guy Cauquil
Catherine Arteau

Propos introductif

L'évaluation de l'utilité sociale de l'action des correspondants de nuit (CDN) à Lormont a généré chemin faisant une réflexion sur la résilience sociale et le mieux être territorial dans ces quartiers de la "politique de la ville". Aussi, l'article ci-dessous propose-t-il autant une réflexion sur ce que signifie l'utilité sociale à l'échelle d'un territoire urbain précarisé qu'une démarche d'évaluation au sens strict du terme. La notion de "mieux être territorial" s'est peu à peu imposée pour qualifier l'utilité sociale à l'échelle d'un tel territoire. Chemin faisant, le processus réflexif engagé collectivement sur ce territoire à cependant permis de formuler un certain nombre de questions évaluatives et d'y apporter quelques éléments de réponses.

Partie 1 - Le territoire de Lormont et sa gouvernance

Lormont (Gironde) est une ville historiquement accueillante avec ses atouts géographiques (coteaux et bords du fleuve Garonne) et son dynamisme associatif et solidaire.

Sociologiquement, Lormont est une ville de banlieue de métropole urbaine marquée par un certain nombre d'indicateurs socio-économiques " en rouge" qui a depuis longtemps justifié de son ciblage comme territoire de la Politique de la Ville. Celui-ci a fait l'objet de ciblage successifs des multiples dispositifs de prévention de la délinquance. Il en va de même pour les politiques de l'Education Nationale et ses zones prioritaires, des politiques sociales, etc.

Lormont est depuis plus de trente ans synonyme d'une banlieue stigmatisée par son fort taux d'habitat social (années 1970 et suivantes). C'est une ville clivée géographiquement, mais une ville en pleine mutation urbaine, sociale et économique. Enfin l'arrivée du tramway contribue à son désenclavement et la raccroche à la métropole bordelaise.

Une approche spatiale communale globale et par « quartier » doit être faite de ce territoire urbain. Cette vision par « quartiers » se justifie de par la diversité des formes urbaines (bourg ancien quais et châteaux, barres et tours d'habitat social, quartiers résidentiels pavillonnaires,) et en raison d'une population qualifiée par sa diversité ethnique ; Un ensemble d'éléments se traduisant en termes d'enjeux de mixité sociale à gérer de façon durable. Ces éléments de contexte (forts et structurant) ont été saisis par le pouvoir politique ce qui a contribué à la création des correspondants de nuit - Médiateurs de nuit. Ce choix volontariste a mis l'accent sur l'humain - par la prévention et la lutte contre la délinquance pour apaiser le climat social (renforcement de la tranquillité publique) mais aussi sur la lutte contre les incivilités quotidiennes- tout en mettant un accent particulier sur l'environnement et le mobilier urbain (logique de vigilance pour éviter les dégradations, sources potentielles de risques) .L'enjeu global étant de préserver et renforcer une image « positive » de la ville, de ses équipements et de son « climat social»

Lormont reste une ville en devenir qui cherche à reconquérir un statut de ville « attractive » pour de nouveaux habitants.

Ce faisant, la municipalité s'est résolument inscrite dans une gestion territoriale dont nous verrons plus loin les articulations avec l'utilité sociale

La gouvernance territoriale

Dans le cadre du projet de vie des Lormontais dans leur ville, les questions de gouvernance sociale et territoriale sont au cœur des préoccupations des décideurs (politiques et institutionnels) :

- Comment soutenir l'élaboration de projets de vie sociale cohésifs selon la diversité des quartiers et de leurs habitants ?
- Comment faire de cette diversité une force collective, et prendre en compte les particularités culturelles assurées comme une richesse (forte diversité des origines dans la commune) ?
- Comment le territoire communal, marqué par la diversité de l'habitat et de fortes inégalités sociales, peut-il être un support et creuset culturel facteur d'une identité positive, lié à un fort sentiment d'appartenance non stigmatisant
- "Anciens et nouveaux quartiers", "habitat remodelé"- choisi ou subi par ses habitants,... Comment la redéfinition volontariste de l'habitat et du cadre de vie est-elle contributive, dans sa fonction structurante, d'un « mieux-être social ». De quelle manière prendre en compte les questions centrales de tranquillité publique en lien avec les ressources et les contraintes du cadre de vie ?

Tous ces questionnements conditionnent l'activité des correspondants de nuit (CDN), en particulier leur cadre d'intervention, et posent une question centrale, celle de l'acceptation réciproque des diverses populations entre elles. Au cœur des réflexions et des choix politiques la question «du vivre ensemble" a pris en compte cette diversité sociale avec des interrogations sur les seuils critiques d'acceptabilité. En effet la volonté de faire décroître la proportion de 75% d'habitat social sur le territoire communal (taux en régression depuis plusieurs années) a généré un profond remodelage urbain avec une recherche constante de mixité des populations, à travers en particulier, des politiques d'attribution de l'habitat social (vigilance aux effets de seuil) et la création de nouveaux quartiers d'accédants à la propriété.

Plus largement la question de la répartition de l'habitat social sur l'ensemble de la métropole bordelaise a été questionnée tant sur le plan de ses implantations que sur le développement de nouveaux moyens de transports (enjeux essentiel pour désenclaver des quartiers et des communes).

A Lormont, l'arrivée du tramway a incontestablement relié cette «banlieue» au cœur historique de Bordeaux, mais a aussi engendré des questions de "déplacement" des publics et des activités qui restent à être analysés.

Partie 2 - Les orientations de la recherche-action

La recherche action du LEUS/SFE sur le site de LORMONT a porté sur un dispositif de médiation dans l'espace public (médiation urbaine de proximité créée 1997)

Au cours de notre démarche expérimentale d'évaluation de la médiation sociale en terme d'utilité sociale, nous avons orienté notre réflexion, concernant l'analyse des effets de l'action des CDN vers une "vision territoriale". Cette hypothèse a été inspirée par la notion intégrée de «RESILIENCE TERRITORIALE», ceci en référence aux actes du colloque du Ministère de L'Ecologie du développement durable et de l'énergie (5 février 2013) qui mettait en évidence l'importance pour les habitants du « vécu de chocs sociaux » et de leurs conséquences. Nous avons aussi pris en compte les travaux de Real Boisvert (Québec) sur « Les indicateurs de développement des communautés » (cf. "Vers le déploiement d'un dispositif national de surveillance » Rapport général de l'Agence de la Santé et des services sociaux du Québec octobre 2007). Celui-ci caractérise les territoires en fonction de leurs potentialités à faire face à leurs difficiles réalités et parle alors de « territoire résilient ».

Selon nous, cette approche intégrée de la résilience territoriale, pouvait s'appliquer aux actions de médiation conçues comme des « leviers » et « des contributions » au « mieux être territorial » lui-même articulé au « mieux vivre ensemble ». Par analogie, la dynamique territoriale peut être considérée comme un processus systémique susceptible d'être régulé, autorégulé, auto-réorienté par des actions de politique publique, dont la médiation sociale des CDN Ces interventions devant être particulièrement ciblées pour obtenir un ou des changements territoriaux significatifs.

Pourquoi cette approche en termes de "résilience territoriale" ?

Comme ailleurs en France, les phénomènes des banlieues existent à Lormont depuis au moins une vingtaine d'années. Cependant, lors des émeutes urbaines de 2005, alors qu'il existait un risque d'embrasement social (par effet de contagion de la région parisienne vers d'autres sites), cela n'est pas arrivé à Lormont. On peut faire l'hypothèse que les actions conjuguées des multiples acteurs sociaux de la politique de la ville ont eu des effets "résilients" pour le territoire lormontais, et on peut raisonnablement avancer le fait que l'action des CDN (Médiateurs de nuit) a été pour cela prépondérante, d'où la question de l'analyse de ses effets et l'évaluation de sa plus-value.

Un détour préalable est nécessaire sur la définition et la dynamique d'un territoire résilient. Clara VILLAR⁷ (1) définit un territoire résilient

« Comme un territoire en mouvement, capable :

D'anticiper des perturbations, brutales ou lentes, grâce à la veille et à la prospective

D'en minimiser les effets

De se relever et de rebondir grâce à l'apprentissage, l'adaptation et l'innovation,

D'évoluer vers un nouvel état en équilibre dynamique préservant ses fonctionnalités.

Cet état est décidé et construit démocratiquement.

⁷ En référence à Clara VILLAR et aux « Actes du séminaire Villes résilientes » 2014 Rapport CERTU : <http://www.territoires-ville.cerema.fr/la-resilience-un-outil-pour-les-territoires-a1319.html#nb1>

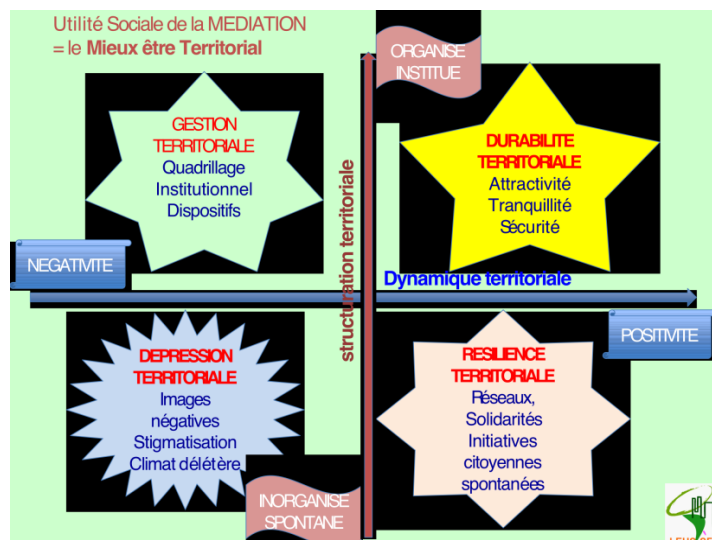
La résilience est un concept polysémique dont le sens diffère selon la discipline qui la mobilise, le contexte dans lequel elle est utilisée et l'objectif qu'elle dessert. Appliquée aux sociétés humaines, un peuplement est résilient s'il sait et peut trouver les capacités nécessaires pour son adaptation face à des aléas qui le menacent. L'enjeu est de maintenir un niveau de fonctionnement grâce aux capacités et à la souplesse du système permettant sa persistance. La résilience peut traduire une propriété intrinsèque d'un système, acquise une fois pour toutes et a priori (état de résilience), et aussi caractériser un processus a posteriori, après une rupture et qui se met en œuvre pour un temps donné (on parlerait alors de temps de résilience) »

Si nous essayons d'appliquer ce processus au dispositif de médiation de Lormont et à travers notre observation, nous pensons que cette recherche d'équilibre dynamique nous semble à la base de l'activité de « prévention /anticipation- pour aider à faire face ». Leurs interventions sont à la fois réactives à des situations de crises lorsque surviennent des « événements sociaux chocs », mais s'inscrivent aussi dans la durée pour prévenir dans un processus par étapes pour éviter que se reproduisent des événements liés en particulier à un environnement à risque et/ou dégradé (d'où fonction de veille technique du matériel urbain - qui peut être un cadre ressource ou contrainte).

Les CDN sont et se revendiquent comme des « déambulateurs » sorte de fantassins du social. Cet équilibre dynamique passe donc par des phases de confrontation à la réalité pour tendre à s'y adapter et/ou pour « rebondir » en apprenant de ces expériences positives ou négatives. Ils essayent avec les habitants et les partenaires de « faire ensemble » pour dépasser et/ou améliorer la vie quotidienne des lormontais. Cette position de « tiers médiateurs de fin de journée/nuit » les oblige à être dans une position constante de recherche d'équilibre pour s'adapter voire créer/innover des solutions -souvent du « sur mesure »- pour être au plus près des besoins des jeunes et des personnes vulnérables.

On sait que des plans nationaux successifs ont tenté d'apporter une réponse aux questions de tranquillité publique (via la Politique de la Ville, les opérations multiples de requalification urbaine, les différents dispositifs de lutte contre la délinquance, etc...). La ville de Lormont a été éligible à tous ces dispositifs et les a relayés par une volonté politique constante et des actions multiples qui se conjuguent de longue date sur cette commune de la rive droite bordelaise (plus d'une vingtaine d'années).

Ainsi, concomitamment à la gestion territoriale par le biais de multiples dispositifs institutionnalisés, l'action municipale et associative a contribué à mettre en place les principaux vecteurs de résilience territoriale, à savoir la constitution de réseaux et de solidarités de proximité, adossés à de multiples initiatives citoyennes (dont le « conseil des sages » directement en lien avec le Maire et son cabinet). Alors que la première réponse se situe à la croisée d'une logique organisée et institutionnalisée visant à faire face à de la négativité sociale, la seconde logique au contraire, plutôt spontanée et "bottom-up", valorise la positivité du lien social comme le symbolise le schéma ci-dessous.



Ce faisant, la situation de "dépression territoriale", qui caractérise de nombreuses zones urbaines délaissées, est peu à peu contre-balançée par une dynamique positive de "durabilité territoriale" conséquence immédiate du processus de résilience territoriale et que tente de symboliser ce schéma.

Les décideurs Lormontais recherchaient en effet comment améliorer le « climat social » pour restaurer une qualité de vie et de la tranquillité publique.

Pour eux il s'agissait de répondre aux questions suivantes :

- Comment éviter une logique d'un tout répressif et tenter d'insuffler par des actions « de médiation sociale » les bases d'un dialogue social renouvelé (entre les générations et les diverses communautés) et sur l'ensemble du territoire communal ?
- Comment éviter chez les habitants un fort sentiment d'être des « laissés pour compte » ou pire, qu'il puisse exister des zones de « non-droit » sur la commune et plus largement sur la rive droite bordelaise ?
- Dès la création de ce « service à la population de médiation sociale », les valeurs liées au dialogue social et à la citoyenneté active étaient déjà affirmées et les principes d'action à visée de prévention étaient choisies et déclinées via la mise en place des CDN. Ceci comme choix positif et une alternative à la création d'une « grosse équipe » de police municipale ou par l'installation d'un matériel urbain de surveillance (à noter que ces différents moyens sont plus à conjuguer qu'à opposer)

Dès lors, pour « l'évaluateur » il s'agissait de repérer les *capacités d'adaptation et d'organisation du système* :

- Face à des valeurs et principes d'action, quelle transparence et cohérence existe-t-il dans une posture d'intervention publique volontariste ?
- Au-delà de l'affirmation d'un « credo social » par les élus et décideurs, comment l'ensemble des acteurs professionnels se sont-ils approprié la mission des CDN ?
- Plus largement, quelles articulations entre le secteur associatif et les partenaires sociaux institutionnels (en particulier les bailleurs sociaux, l'Education Nationale, les structures sociales de prévention spécialisée et celles de loisirs et d'éducation populaire, la police nationale et la justice etc. ...) ?
- Comment cet ensemble d'acteurs coopère-t-il (ou non) et selon quelles modalités de coordination territoriale ?

Partie 3 - Le vécu évoqué par plusieurs acteurs sociaux lormontais : « une ville vivante en dehors des heures institutionnelles de « SERVICES » !

Lorsque tous les services sont fermés après 17-18 heures... les habitants vivent, se divertissent, se déplacent dans l'espace urbain... Des tensions peuvent certes exister entre ces divers publics qui n'ont pas les mêmes besoins ou ne les manifestent pas de la même façon selon les âges ou les situations familiales et personnelles (en particulier les nuisances sonores et/ou usages intempestifs des lieux partagés mais privés... en particulier les cages d'escaliers...)

Lors des entretiens, les personnes interviewées parlent toujours de l'existence de « poches de non droit ». Si elles sont rares et repérées, les CDN ne sont pas les bienvenus sur ces zones.... D'ailleurs les élus disent : « *il n'est pas souhaitable de leur faire prendre des risques inutiles* ».

Un militant associatif nous a cependant confié : « *nous on y vit car les gens, eux, y restent, eux ils n'ont pas le choix de partir* » et ... parlant des jeunes qui ont grandi là : « *je les connais tous, on les a vu grandir* ».

Ces « poches doivent être éradiquées, *en changeant complètement le cadre du bâti et de la circulation* » pour qu' « *ils/les jeunes ne soient pas à l'abri/hors des yeux* ». Mais cette « économie parallèle fait vivre... *cela apporte des revenus...* » surtout dans des quartiers où les indicateurs de précarité sont au rouge

Il y a aussi ceux qui sont seuls ou isolés et/ou en situation de vulnérabilité... mais il existe aussi de « *l'entraide entre habitants en l'absence des institutionnels !* »

L'enjeu pour les CDN est donc double :

Ils doivent être à l'écoute des habitants, au plus près (dans une proximité de vie, sans cependant vivre à Lormont) sans ingérence mais dans une posture de « présence sociale » faite d'écoute et de souplesse relationnelle.

Rester visibles et accessibles « aller vers » avec une potentielle réactivité à des formes de demandes ou lors d'incidents sur la voie publique (rencontrés lors de leurs déambulations). Comme témoins ils se doivent de faire appel si nécessaire à la police, ou de signaler de potentiels risques (matériel urbain par exemple) Leur rôle « pivot » est bien de savoir s'articuler avec l'existant, être dans les interstices de ce qui est institué, de développer des savoirs faire en lien et articulation avec différents champs d'intervention : ceux du soin, du droit, de la police, du social et médico-social, du culturel, du sportif etc.

Pour les « évaluateurs » les questions évaluatives se posent ainsi :

- Comment repérer et évaluer la nature et les impacts « de ces différents "liens faibles" ?
- Comment repérer ce qui se passe dans les « interstices » de ce qui est établi et structuré ? La vie sociale avec ses liens sociaux se développe souvent de façon labile, et non formalisée (non instituée); les petits actes de solidarité au quotidien, l'attention à ceux qui ne demandent rien (exemple des effets de la canicule sur les « invisibles » qui ne demandent pas ou peu", sont des éléments à prendre en compte).

- Comment évaluer les effets d'une « médiation sociale et civique », dans ses effets souvent invisibles qui concourent cependant à améliorer le vivre ensemble en particulier pour des publics à risques et vulnérables ?

Utilité sociale et médiation sociale de jour et de nuit : vers une nouvelle forme de gouvernance par la Société Civile

Face à cette situation la Ville a fait le pari de réveiller « l'instinct de responsabilité, de solidarité et citoyenneté » Les paris évaluatifs ont pour base des questionnements, ceux en l'occurrence des décideurs élus et responsables hiérarchiques communaux du service de médiation sociale. Car, bien que les CDN soient salariés d'une structure associative via les aides liées aux dispositifs d'emplois aidés de l'Etat, la ville est largement impliquée dans ce dispositif par la mise à disposition des moyens matériels et humains, (salarier du responsable de l'équipe, soutiens méthodologiques etc..) et garante de la pérennité de l'équipe et de la formation de ses membres.

Les questions financières sont centrales en termes de responsabilité et de durabilité, car l'espoir est toujours présent de mobiliser des partenaires (tout particulièrement les bailleurs sociaux) pour soutenir l'activité des CDN et leur contribution à la tranquillité publique et à la qualité de l'environnement.

Ce ne sont pas les seules interrogations, car se posent plus largement des questions sur la *plus-value sociale d'une telle activité et sa reconnaissance comme « un service à la population mais qui a un coût »*. D'autres questions concernent les limites de leurs interventions (sans ambiguïté) dans l'espace public (les CDN n'ayant pas le droit d'intervenir sauf demande expresse des habitants, dans les cages d'escalier des immeubles considérées juridiquement comme du domaine privé des résidents).

Enfin est posée la question de la participation citoyenne (liée aux valeurs de l'éducation populaire) et celle de la prévention par la parole et par la médiation. Sont enfin interrogés les échanges à base de responsabilité et les vigilances partagées pour lutter contre délinquance et incivilités sous toutes leurs formes. Autant de facteurs constitutifs du crédo des CDN...

Impliqués et implantés dans la cité ils permettent d'éviter et prévenir de nombreux actes délictueux mais...

- Comment démontrer « l'invisibilité » des actes ?

Et

- Comment évaluer ce qui n'est pas advenu ?

Approche spatiale et représentations positives : la base d'un mieux-être ensemble

L'évaluation des besoins en terme de « bien-être – bien-vivre » à Lormont est à interroger à partir de la diversité des représentations sociales (Cf. Serge Moscovici) du système d'acteurs concernés.

L'analyse des besoins sociaux doit prendre en compte les questions centrales de sens et de valeurs partagées pour un avenir commun, dans le cadre d'un projet de territoire cohésif :

- Comment aider chacun à trouver une place ou au mieux sa place ?
- Comment aider à (re)trouver des images et identités collectives positives lorsque les risques de stigmatisation sociale sont massifs ?
- Comment travailler les questions de sentiment d'appartenance et d'avenir possible pour les jeunes tout particulièrement ?

Les conditions d'une médiation sociale réussie sont à identifier :

- Pour qui ? selon quelles composantes des parties prenantes (bailleurs, élus, associations de défense des habitants, enseignants, etc...) ?
- Selon quelles modalités ? Un système d'acteurs local organisé en réseau ?-
- Qu'en pensent les CDN individuellement et collectivement « comme équipe » (à condition que ce sentiment d'appartenance se construise alors que la durée des contrats aidés implique un turn over constant ?). Quelles perceptions ont-ils de leur action et de son utilité en lien avec leur connaissance de l'environnement (approches culturelles, ethno spatiale du territoire communal (travail pédagogique à partir de leurs propres représentations de la Ville et de leurs propres « cartes mentales » intériorisées en référence aux travaux de Marie-Line Felonneau). Leurs connaissances pragmatiques des ressources et des réseaux locaux passent aussi par leur vision « métier » de leur propre action (valeurs, postures, etc...) ce qui interroge leur formation et reconnaissance professionnelle.

La posture des CDN est toujours à questionner, notamment sur les marges de manœuvre qui leur sont nécessaires. De plus, un travail de distanciation (par supervision d'équipe) doit leur permettre d'être suffisamment du dedans et semblables/et pourtant en extériorité ; ce qui nécessite de ne pas résider sur le site (condition qui a évolué avec le temps).

En terme d'impact, en quoi les CDN par leur présence régulière de terrain et pour tous (avec cependant vigilance spécifique portée aux jeunes et aux personnes vulnérables) sont-ils contributifs d'un climat social apaisé en particulier sur des temps forts de vie sociale et culturelle ?

- Sont-ils visibles, légitimes et reconnus par l'ensemble des intervenants de terrain ? qui pour certains disent ne pas les connaître
- Quelles articulations/coordination en particulier avec des structures de proximité ?

En terme d'efficience, la question autour des temps de vie et celle de leur temps de « présence sociale » s'est posée (élargissement des horaires en été et prise en compte des temps forts en hiver)

- Comment ces « déambulateurs de terrain » optimisent-ils leur rôle de veille sociale et de témoins de temps forts avec « la parole comme atout » et en privilégiant une posture d'ouverture et d' « aller vers tous sans distinction »... mais sans prendre de risque pour leur propre intégrité, tout ceci sans confusion ni ambiguïté de rôle pour qu'ils ne puissent être assimilés ou perçus soit comme des « alliés de la police », ou comme des « balances » ou, parce qu'ils seraient trop laxistes et de potentiels, « alliés de magouilles ». Quelles sont les « bonnes » alternances d'intervention jour/nuit les plus efficaces et/ou utiles socialement ?

Une vision du vivre ensemble

Comment conserver ou trouver des moyens renouvelés d'une paix et tranquillité sociale partagée ?

En effet, comment trouver le savant dosage entre respect de la loi (avec toutes les formes de rappel à la loi) et un support cohésif de société qui assure une « fonction de contenance » pouvant comporter des contraintes si nécessaire mais donnant priorité à l'éducation et la prévention précoce, base de démarches de soutien à l'élaboration de projets de vie individualisés et/ou de groupe.

Cette vision de l'action Co produite avec les forces vives locales suppose de sortir des seules approches descendantes et bureaucratiques. L'action des CDN se doit d'être dans la proximité grâce à l'écoute directe des habitants et s'ouvrir à leurs propositions. Leur projet d'intervention d'équipe doit s'inscrire dans le projet communal, il est marqué par la conception et les valeurs du vivre ensemble (porté par

la société civile mais aussi l'école, les familles, les formes et lieux d'éducation populaire... associant des dimensions de sports et de culture(s).

D'où «des espaces citoyens» et des moyens humains et matériels pour faire vivre des principes de solidarité active. L'enjeu des diverses formes d'action ont pour but de faire sens et culture partagés. Cette dynamique du vivre ensemble porte en elle un *facteur de résilience/espoir d'un avenir possible pour tous*.

Certes Lormont a et avait de longue date de nombreux équipements sociaux (les premiers centres sociaux de la Gironde y ont été créés) , des modalités de traitement et de réponses se faisaient et se font tant à titre individuel que collectif (associations de secteur, prévention spécialisées...). Il existe des réponses, moyens et modalités multiples, mais les processus de réalisation doivent être endogènes et intégrés (c'est une réalisation commune avec les ressources et forces vives locales). La cohésion sociale doit se construire avec la contribution de la société civile (ne pas être une simple vision incantatoire ou un opportunisme d'utilisation de dispositifs). Chacun sait que cela va au-delà des seules questions de structuration, coordination et cohérence des réponses locales mais suppose une vision partagée de développement social à base de "pouvoir d'agir" des habitants (d'empowerment). Le projet social du territoire doit « se décliner avec » ces citoyens reconnus pleinement comme capables de porter et envisager leurs propres envies d'amélioration de leur bien-être (à réinventer ensemble).

La médiation sociale et ses CDN y ont et y contribuent comme des « artisans du dialogue » dans la proximité et surtout lorsque toutes les autres structures et services ont fermés leurs portes dans ces quartiers dits "défavorisés". Cependant c'est une petite équipe avec des moyens existants mais réduits, ils ne peuvent intervenir seuls et les enjeux sont de faire vivre de nouvelles formes de complémentarité (sortir de la logique du toujours plus)...

Mais il convient de souligner que sous prétexte d'évaluation, ils ne peuvent pas porter la responsabilité du « traitement social de tous les dysfonctionnements »

L'utilité sociale de la médiation territoriale : un objet social protéiforme

La plus-value de l'action des CDN s'appuie sur le critère d'utilité sociale pour traduire les effets d'un mieux-être territorial.

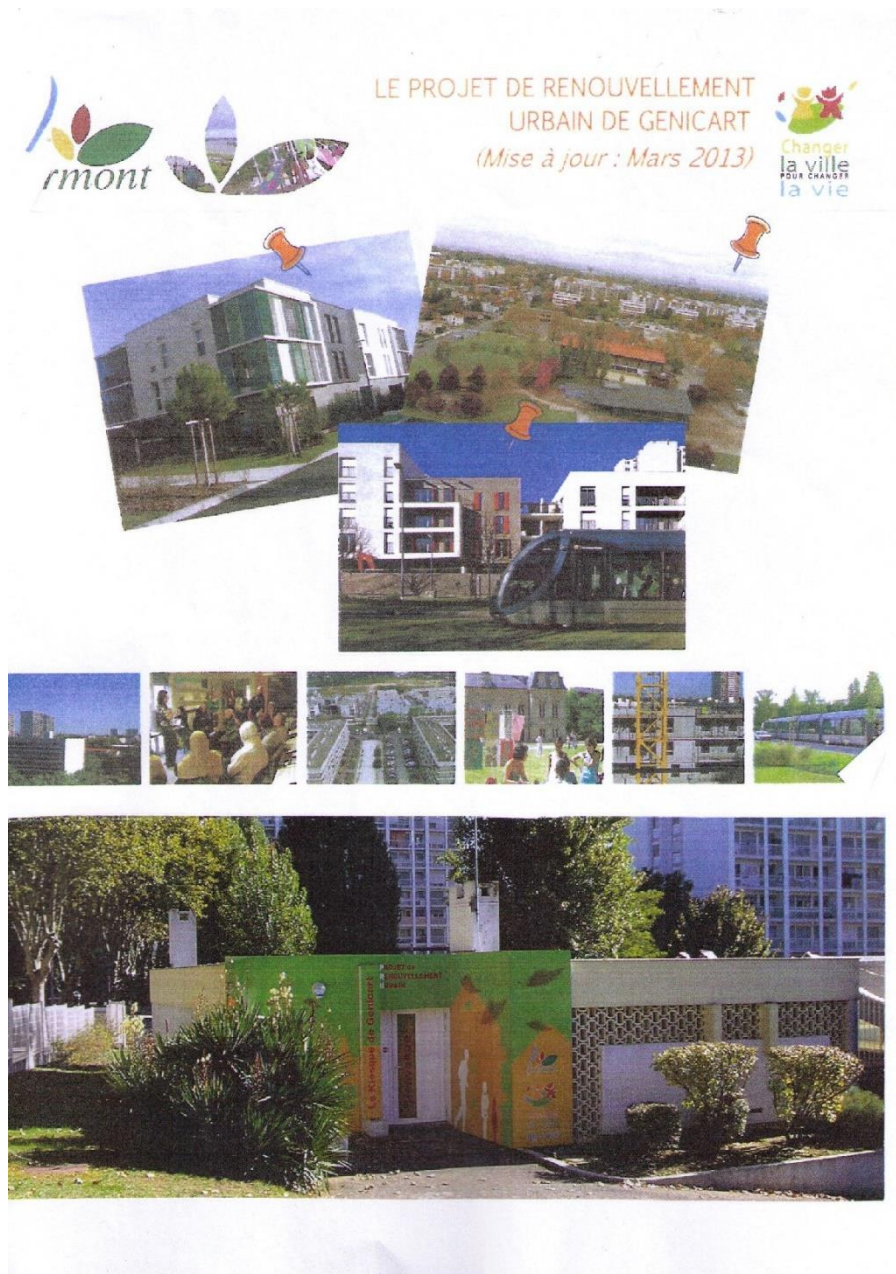
Comment évaluer alors une action « invisible » mais efficace sous ses diverses formes de prévention. En fait comment évaluer la plus-value des actes évités et non advenus ?

La complexité d'un objet social protéiforme ; les formes de médiation plurielle.

- Un état des lieux des pratiques et activités existantes sous ses différentes formes organisées et inorganisées : celles qui « contiennent » en particulier les jeunes dans un cadre structuré
- Celles qui seraient au contraire non « contenant » et susceptibles de contribuer au désordre « font du bruit » ou produisent :
 - Des effets pervers (images négatives avec un renforcement des effets de stigmatisation
 - Des effets spontanés à analyser (car ces effets ne sont pas toujours négatifs
- Comment appréhender les formes de complémentarités mais aussi des formes de segmentation entre les champs et modes d'intervention en particulier savoir associer culture – sports – animation et éducation populaire et prévention sociale ?
- Un social multiple et composite ? avec des approches pas toujours qualifiées de sociales (stricto sensu) qui peuvent avoir des effets sociaux/sociétaux et... inversement
- le même constat se révèle concernant les activités déployées par les acteurs : police – justice et social...

Il y a donc la nécessité de co-construire un modèle d'analyse pour repérer ce qui fait consensus et dissensus au sein d'un système d'acteurs locaux

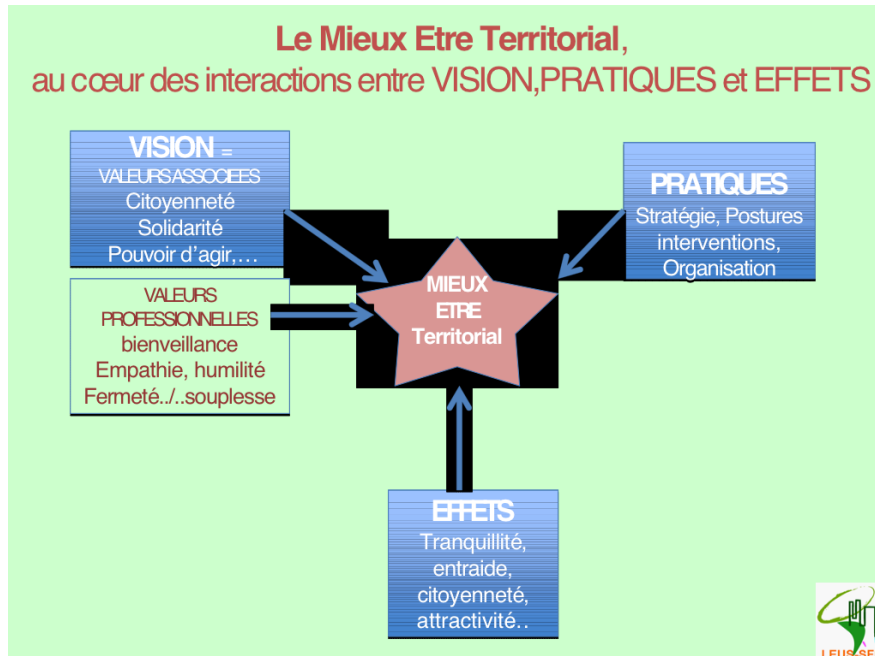
Pour l'évaluateur, à la recherche d'un référentiel de valeurs partagées, il s'agit d'associer à cette co-construction des représentants d'habitants (une étape incontournable de démarches évaluatives) qui cherchent à évaluer les effets d'utilité sociétale; cette dernière référée au mieux-être de populations trop « stigmatisées » mais en capacité de construire par phénomènes « de retournement » (cf. Georges Gontcharoff⁸) des possibles et un sentiment d'appartenance positive du « dedans ».



⁸ Membre fondateur de l'ADELS (association « Pour la démocratie et l'éducation locale et sociale » - militant de l'éducation populaire, de la démocratie participative et du développement local)

Partie 4 - Enseignements

Le mieux-être territorial : un équilibre instable et en tension



L'enjeu est de transformer une dynamique locale marquée par un risque de « dépression territoriale » en une « dynamique résiliente » qui générerait du mieux-être territorial.

Il s'agit d'installer un autre cadre de vie locale visant le mieux-être territorial.

La médiation territoriale s'inscrit comme une des démarches contributrices d'une évolution qui est basée à Lormont sur le « pari citoyen ».

Le « pari citoyen » peut prendre sa source dans « l'instinct de responsabilité » des habitants. Il mise sur l'alignement, c'est-à-dire l'harmonie souhaitée entre les valeurs portées par le territorial, les pratiques quotidiennes de vie et le sens de la vie collective à Lormont. L'enjeu est donc de favoriser le déclenchement puis l'accompagnement de changements de nature systémique et auto-producteurs d'évolution.

Trois conditions sont nécessaires pour produire ce mieux-être territorial et ce, à partir de trois critères systémiques mis en évidence et confirmés par le facteur temps (ici la durée d'investigation du terrain). Ces critères d'analyse des processus d'action chers à l'école de Palo Alto sont : la cohérence, la convergence et la congruence.

Cohérence :

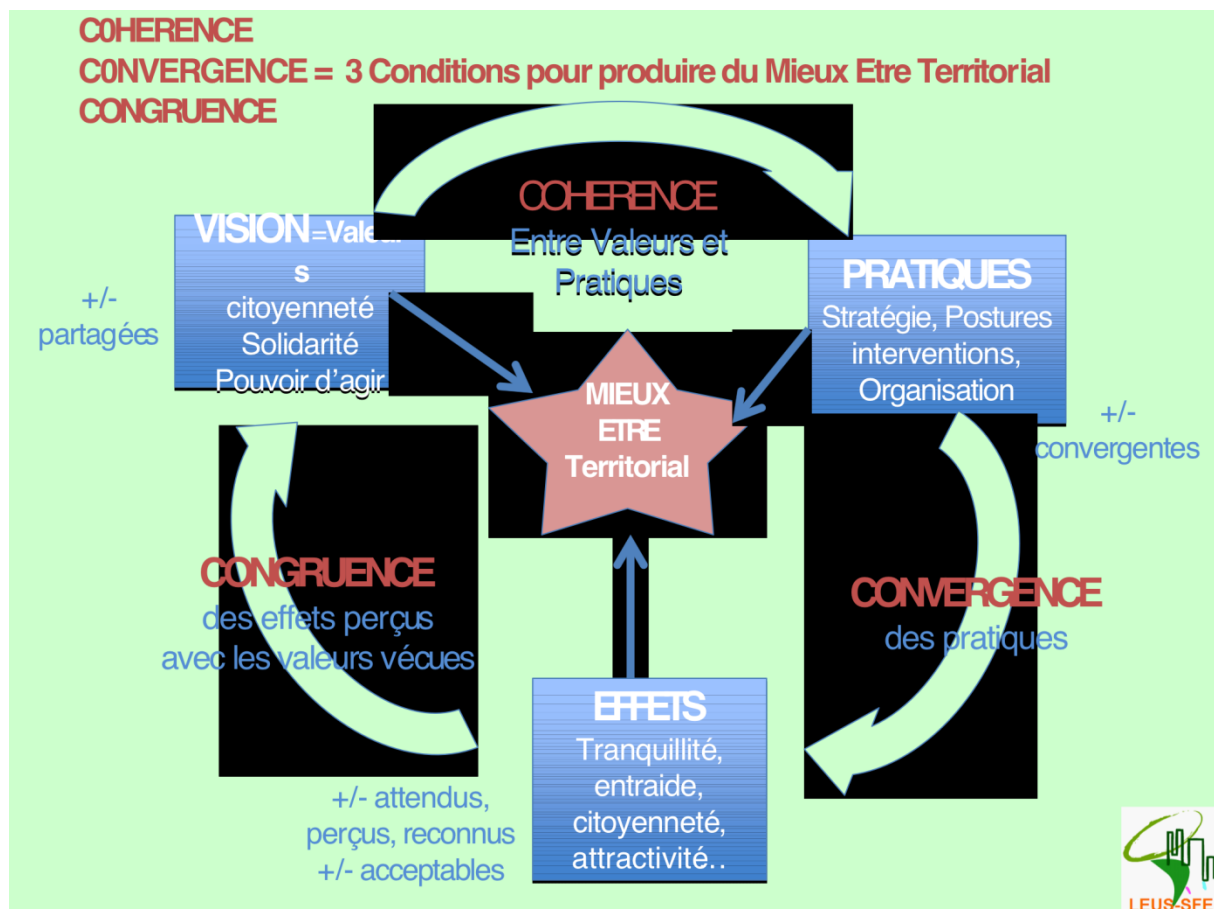
Agir sur les ajustements comportementaux des acteurs pour faire un écho positif aux enjeux en cause doit permettre une prise de conscience de l'appartenance et de son rôle au sein du territoire perçu et vécu comme attractif et approprié

Convergence :

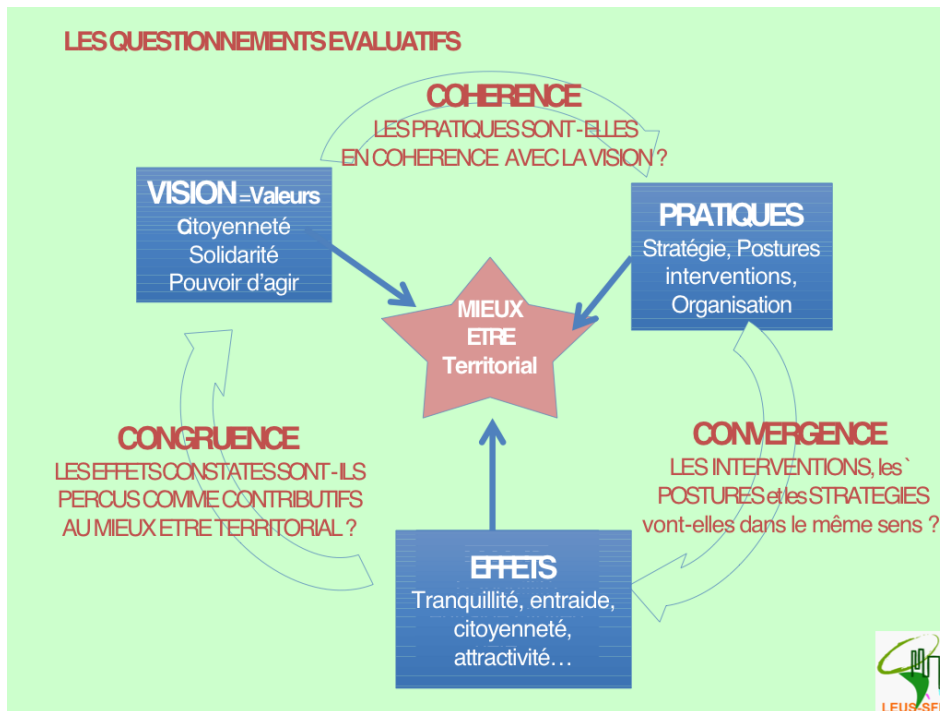
Agir sur la recherche de la convergence entre les pratiques de démocratie participative, la reconnaissance des contraintes et des valeurs respectives ainsi que la définition d'objectifs partagés permet l'appropriation d'une représentation de soi acteur individuel et collectif sur le territoire

Congruence territoriale :

Agir sur la recherche de la congruence de l'action publique au regard de la vision recherchée pour le projet de territoire et ses effets perçus par les habitants dans leur vie quotidienne permet le développement de croyances et de valeurs en harmonie avec l'épanouissement collectif et la reconnaissance personnelle.



Les questions évaluatives correspondant à ces trois types de critères d'évaluation systémiques



Pour évaluer l'utilité sociale de la médiation territoriale

Questionnements évaluatifs	Démarche méthodologique
LES PRATIQUES SONT-ELLES EN COHERENCE AVEC LA VISION ?	Interviews individuels et collectifs Débat public
LES INTERVENTIONS, les POSTURES et les STRATEGIES sont-elles CONVERGENTES ? (vont-elles dans le même sens ?)	Enquête de terrain Observation participante
LES EFFETS CONSTATES SONT-ILS PERCUS COMME CONTRIBUTIFS AU MIEUX ETRE ?	Evaluation participative pluraliste Débat contradictoire

CHAPITRE IV

LES ENSEIGNEMENTS DE L'EXPERIMENTATION DU LEUS/SFE

La conduite de la recherche-action menée par le groupe SFE « Evaluation et utilité sociale » en partenariat avec le Réseau National des Villes et Correspondants de nuit a permis notamment :

- d'expérimenter une nouvelle formulation du registre d'évaluation « utilité sociale » et de le qualifier de critère «*hologrammique* ».
- de décliner une esquisse de modélisation des démarches d'évaluation de l'utilité sociale appliquée au domaine de la « Médiation Territoriale »
- de repérer les enjeux évaluatifs portés par le critère d'utilité sociale

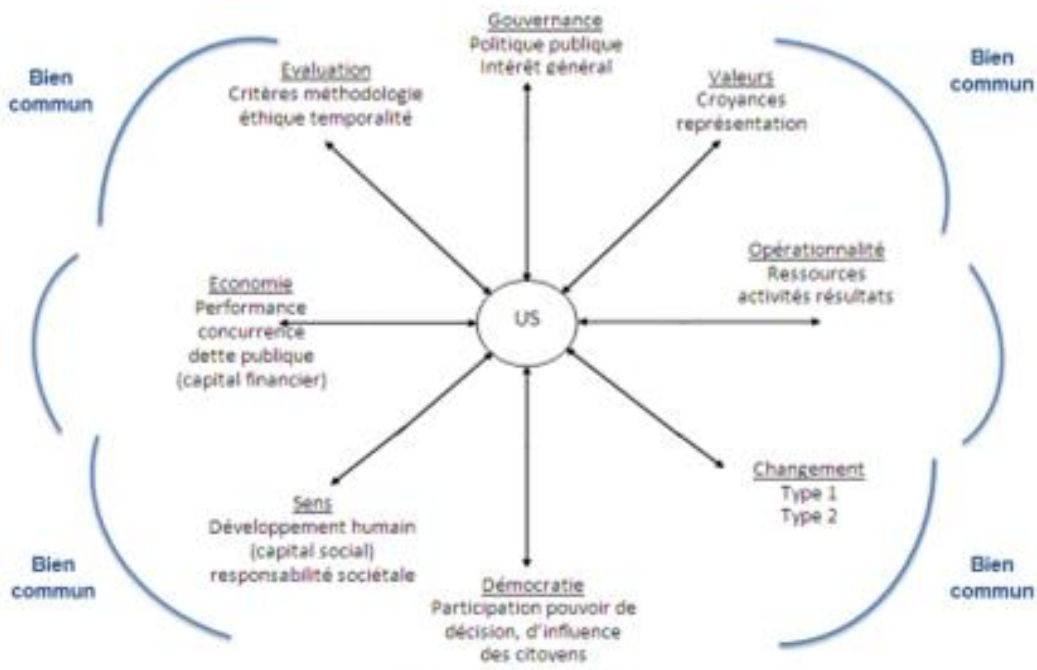
Partie 1 - Les contours de l'utilité sociale (Objet – Espace – Valeur Publique)

L'utilité sociale : objet et espace de régulation

L'utilité sociale (US), convention socio-politique (au sens de Jean Gadrey), est un objet en tension. Il est au centre de la controverse inter-subjective des parties en présence, de registres et de disciplines multiples. Il les nourrit et il s'en nourrit pour faire émerger une plus-value de capital social qui peine à être identifiée, appréciée, quantifiée et valorisée alors qu'elle incarne et témoigne de la capacité de la gouvernance à assurer la responsabilité sociétale qui la légitime.

L'US, objet d'évaluation prend ainsi sa valeur à travers le regard qui l'observe. Or, l'US se situe sous les feux croisés de différents regards, animés par les logiques qu'ils mobilisent notamment, à travers :

- les systèmes d'exercice de la démocratie et de l'agir (axe du pouvoir)
- les systèmes de valeurs sociaux, professionnels, culturels, économiques, etc.... (Axe du développement humain et de la responsabilité sociétale)
- les stratégies de recherche de la performance (axe de l'économie et de la gestion opérationnelle)
- des objectifs visés par l'évaluation de l'US elle-même et de la qualité de la démarche évaluative (axe du changement)



L'utilité sociale, une logique de production des changements

L'évaluation d'une politique publique situe et apprécie l'ampleur et la nature des types de changements opérés dans un contexte donné :

1. Lorsque l'évaluation porte sur les aménagements du fonctionnement d'un système organisationnel et/ou relationnel par exemple, il s'agit d'un changement de type 1
2. Lorsque l'évaluation porte sur la nature des règles qui régissent le système (ex : pratique de la participation des jeunes) et les interactions entre ces règles elles-mêmes (ex : gouvernance/sens de l'action/conditions de formation de lien social) et le contexte local, il s'agit d'un changement de type 2.

Les changements identifiés lors de la recherche-action se situent pour la plupart dans le périmètre du système de gestion :

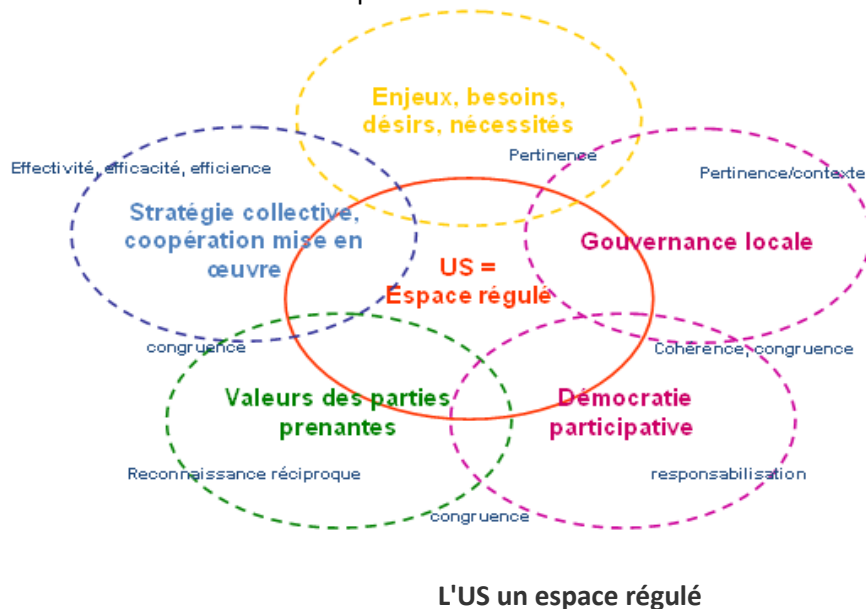
- Opérationnalité et économie de l'action/moyens/procédures ; il s'agit alors de régulations du fonctionnement du dit système. La portée de ces régulations sur le contexte reste limitée à la temporalité de l'action dans la résolution de problèmes factuels (même s'ils sont récurrents), ex : résolution de conflits entre jeunes et habitants pour la médiation sociale. Ce qui correspond à un changement de type 1.
- D'autres changements repérés (épanouissements individuels, parcours professionnels valorisés, dynamique de vie collective et économique) peuvent aussi témoigner de la capacité de l'action publique à impulser le développement humain individuel et collectif c'est-à-dire à exercer la responsabilité sociétale qui incombe à un système de gouvernance au regard de l'intérêt général. Ces changements correspondent, quant à eux, à un changement de type 2.

L'utilité sociale apparaît comme le produit du changement (ce qui renvoie à l'essence et aux valeurs sous-tendues spécifiques de l'activité)

Ce produit se développe, comme un espace créateur de liens nouveaux, dans une dynamique de réseau où extension et/ou rétrécissement des liens transforment le cadre social et politique existant.

De cet espace émergent des forces de résilience (exemple de Lormont) de citoyenneté, qui marquent les territoires par leur capacité à animer une démocratie participative selon des modalités différentes d'exercice du pouvoir entre les acteurs.

La responsabilité sociétale de la gouvernance publique porte alors davantage sur le comment s'organiser pour permettre et soutenir les dynamiques sociétales émergentes que sur l'exercice d'un pouvoir direct d'intervention technique même si cette dimension reste essentielle.



L'US et la notion de la valeur

La subjectivité de l'appréciation oriente l'analyse sur plusieurs dimensions :

- les valeurs sous-tendues dans l'action publique par les opérateurs eux-mêmes (valeurs professionnelles, valeurs de service public)
- les valeurs sous-tendues par la finalité de l'action publique (le sens d'une bonne économie, sens du développement humain)
- les valeurs des évaluateurs eux-mêmes (charte, déontologie)
- les valeurs accordées aux changements par les bénéficiaires de ces changements en terme de plus-value dans l'amélioration de leurs conditions de vie et la contribution à leur bien-être (cette valence accordée à la plus-value publique est fonction des systèmes de référence individuels et collectifs des citoyens)

La source (quel bien-fondé ? qui ? avec qui ?) et le contenu de la valeur publique (plus-value spécifique, originale, générale) orientent donc la construction d'un jugement contextualisé et controversé de la valeur finale accordée à l'action publique.

L'estimation de la plus-value de la médiation (utilité sociale) est ainsi basée sur la valeur que chacun lui attribue dans ses effets constatés et ressentis au regard de ses attentes, de ses représentations et de son vécu actuel et de ses propres valeurs.

L'appréciation qualitative et factuelle, individuelle, collective et controversée de paramètres jugés significatifs, opérés à court, moyen et long terme, permettent l'évaluation de l'utilité de la médiation sociale dans le contexte socio-économique et environnemental. Exemple du dispositif de médiation territoriale de la Ville de Brignoles (projet nouveau).

L'utilité sociale de la médiation est donc un des critères de valeur publique de la médiation territoriale.

En conclusion, le critère d'utilité sociale permet à une politique publique de valoriser son impact de changement dans un contexte donné par la valorisation du capital humain. Aujourd'hui « la notion de gouvernance renvoie à des modes de régulation caractérisées par des formes souples de coordination... l'objectif est d'aider les personnes à gérer de façon dynamique leurs projets et les événements auxquels elles doivent faire face » (*Pierre Rosenvallon, Points essais (2010), La légitimité démocratique*)

Partie 2 - L'utilité sociale et les critères traditionnels d'évaluation

La dynamique récursive du critère révèle sa nature hologrammique (cf. schéma page 62)

Elle est hologrammique (cf. définition dans le lexique en annexe) car elle est consubstantielle à la valeur de chaque critère classique de l'évaluation, tout en les incluant et en se révélant elle-même dans sa globalité au regard des modifications en référence au bien commun.

L'appréciation du critère US s'obtient ainsi par un adossement aux critères plus traditionnels d'évaluation qui sont contextualisés par la valeur que les acteurs leur attribuent.

Cette valeur apparaît donc comme un construit étape par étape et/ou de façon globale et dynamique qui s'inscrit dans un chevauchement permanent.

L'US est à la fois le moteur (fondement légitime) qui cherche à produire de l'utilité sociale (exercice de la responsabilité sociétale) à travers une politique publique et le produit de la politique publique (service réalisé).

Ce produit est constaté, mesuré, ressenti et apprécié au cours de son processus d'élaboration par les parties (professionnels producteurs) les bénéficiaires et l'environnement (corps social, économique, environnemental).

La boucle récursive de l'US alimente donc des questionnements progressifs :

1) Dans cet environnement (caractéristiques, contraintes, opportunités), à quelle vision (changement social, économique environnemental) se rattache la politique publique ? Quelles valeurs et croyances (intérêt général...) les sous-tendent ?

2) La politique publique et ses valeurs sont-elles pertinentes au regard de cet environnement, de notre vécu sur le territoire (au départ... et en cours de mise en œuvre) ?

3) Les stratégies, compétences, dispositifs mobilisés au regard de cet environnement, de notre politique et de nos valeurs sont-elles - ont-elles été - efficaces-efficientes ? Cohérentes ?
entre résultats, temporalité et systèmes de représentations.

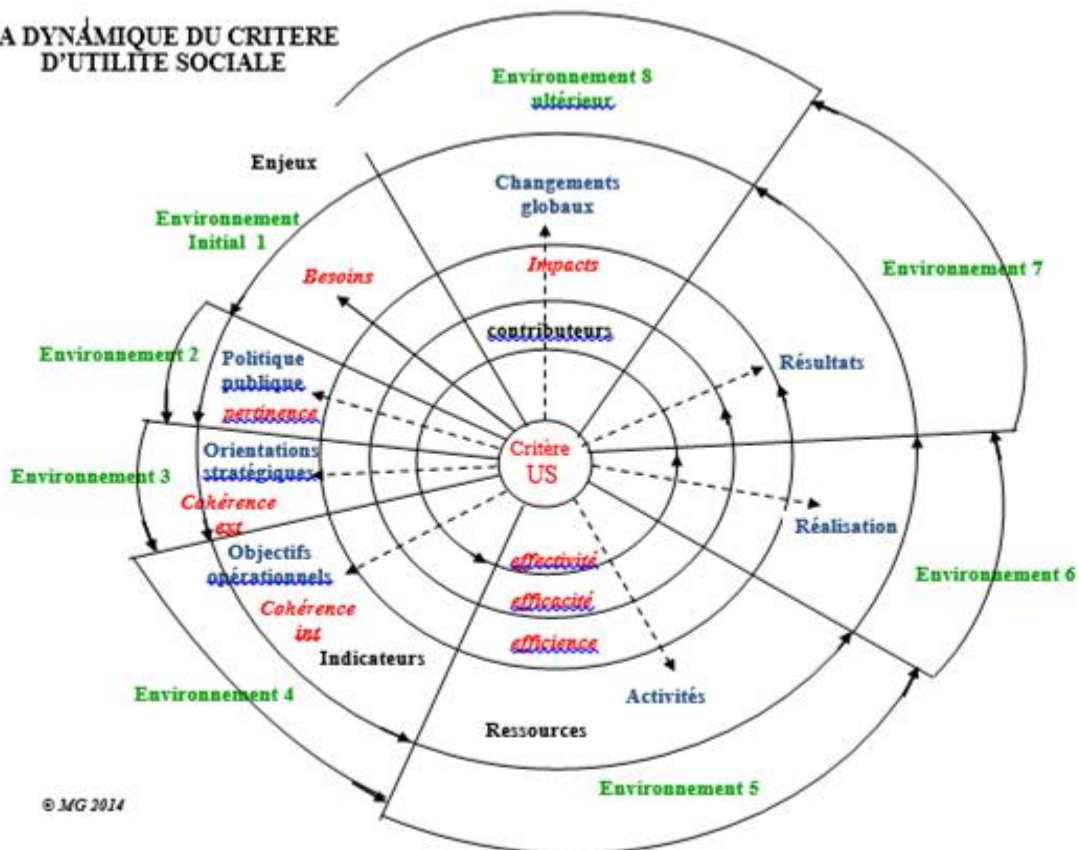
4) Les objectifs, actions, réalisations qui traduisent nos stratégies sont-ils atteints compte tenu de nos valeurs? de la plus-value perçue, au regard de l'environnement et de notre politique ?

5) Les résultats obtenus par ces objectifs sont-ils cohérents au regard de nos valeurs, de notre politique, des bénéfices que les citoyens reconnaissent, de cet environnement et de l'environnement actuel ?

6) Quelles conséquences sociétales individuelles et collectives (sociales économiques environnementales) sont constatées (à moyen et long terme) sur l'environnement ?

7) Quels changements sociétaux dans l'environnement actuel peuvent être imputés (contribution) à notre politique publique ?

LA DYNAMIQUE DU CRITERE
D'UTILITE SOCIALE



L'US est un critère systémique relatif au sens de l'action publique. Il relie la performance réalisée au niveau opérationnel (effectivité, efficacité, efficience) au niveau stratégique (pertinence, cohérence interne, externe).

L'US est un critère récursif qui se nourrit des critères opérationnels et nourrit le critère d'impact pour singulariser les changements sociétaux visés par la politique publique dans un contexte donné.

La recherche/action conduite par le LEUS/SFE et la journée nationale d'étude ont permis de donner une place à « l'utilité sociale » celle de critère hologrammatique : ce qui veut dire que le critère est à la fois présent dans chacun des autres critères de l'évaluation ; qui dans le même temps les englobe tout en révélant les modifications apportées par l'action publique sur l'état de l'environnement, dans une dimension d'universalité (bien commun..).

On peut donc dire que l'Utilité Sociale est la valeur qui donne de la valeur à d'autres valeurs. Chez Bentham « l'utilité fait la valeur des valeurs ». Elle est consubstantielle à la politique publique ; elle est à la fois le moteur (fondement légitime) qui cherche à produire de l'US (exercice de la responsabilité sociale) et le produit de la politique réalisée ainsi que de ses impacts dans l'environnement

L'Utilité Sociale n'est pas une donnée a priori. En effet, les contours de l'US sont le fruit d'une construction individuelle et collective issue des représentations des parties prenantes (référence au constructivisme) et de la valence des indicateurs du critère pour chaque partie. L'US est donc l'objet d'une dynamique collective qui s'épanouit dans un espace d'échange régulé de tensions.

Ce produit peut être mesuré, ressenti et apprécié au cours de son processus d'élaboration par les parties prenantes (professionnels producteurs, bénéficiaires) et l'environnement (corps social,

économique, environnemental). La boucle de l'US est réursive et alimente donc des questionnements progressifs tout au long de la réalisation de la politique de sa conception à ses impacts.

L'appréciation du critère US s'obtient donc à la fois par un adossement aux critères plus traditionnels (cf. cadre logique de l'évaluation) dont l'opérationnalité est mise en perspective avec les valeurs affichées et par la plus-value observée et ressentie – individuelle et collective – par les parties prenantes.

Par ailleurs, la question de l'évaluation de la plus-value (valeur) accordée à la médiation sociale a mis en exergue les problématiques posées par la reconnaissance « en creux » de l'activité de médiation sociale (il y a succès s'il ne se passe plus d'incident à déplorer dans les quartiers) et partant, de la reconnaissance de la fonction de médiation sociale elle-même.

Cette reconnaissance est une des conditions majeures pour donner du corps à la nécessaire interrogation collective du sens et des moyens de l'action publique en terme de changement social local.

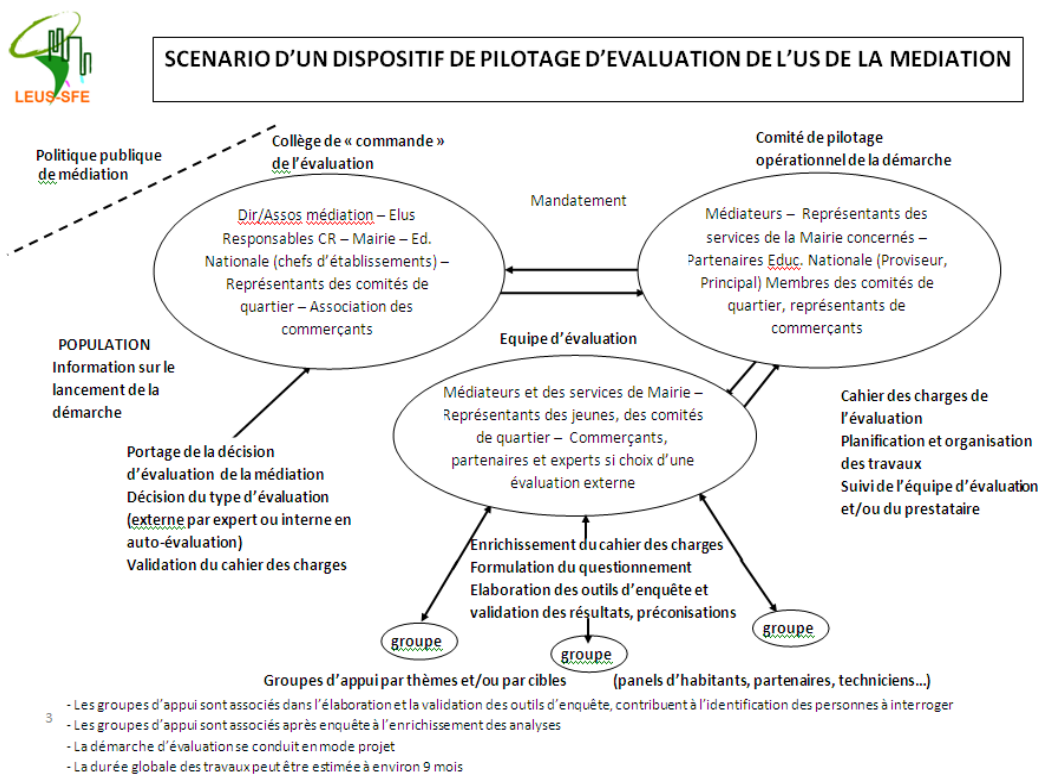
Partie 3 - Esquisses de modélisation des démarches d'évaluation de l'utilité sociale appliquée à une action publique : la médiation territoriale

- **Trois types de démarches émergent des travaux sur site :**

- Une démarche orientée-contenu de l'utilité sociale- de type socio-institutionnel aboutissant à la formalisation d'un référentiel d'évaluation dynamique avec une coloration normative.
- Une démarche de type clinique orientée sur l'identification des processus psychosociologiques et sociologiques co-producteurs, consubstantiels de changement sociétal c'est-à-dire de l'utilité sociale.
- Une démarche de *type* développement social intégré qui dans une vision et dynamique prend en compte le Territoire et ses Hommes dans leurs interactions pour penser la transformation sociale

- **Scenario possible d'un dispositif de pilotage d'évaluation de l'US de la médiation :**

Au regard du déroulement de la recherche-action et des analyses successives effectuées avec les acteurs, le scenario de pilotage ci-après d'une démarche s'est fait jour.



- **Architecture possible de référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation dans l'espace public :**

Compte tenu que :

- L'utilité sociétale n'est pas un critère d'évaluation objectif (comme le sont l'efficacité, les coûts ou l'effectivité de la mise en œuvre) car elle renvoie à des systèmes de valeurs pas forcément (et même rarement) partagés.
- L'appréciation de l'utilité sociétale résulte d'un débat pluriel qui permet de confronter les points de vue évaluatifs des divers acteurs concernés par la médiation (habitants, médiateurs, élus, financeurs, utilisateurs,...)
- La démarche (processus dynamique) est aussi importante que les contenus (critères)

Il a été possible de formaliser l'architecture du référentiel ci-dessous décliné en quatre registres :

REGISTRE 1 - l'utilité sociale de la médiation (= *sur quoi elle intervient ?*) (= **EFFECTIVITE**)

Elle est appréciée depuis ses objectifs, ses activités et les fonctions sociales effectivement assurées

REGISTRE 2 - la valeur sociétale de la médiation (*quelles valeurs l'animent ?*) (**SENS**)

La valeur sociale de la médiation est garantie par son positionnement politique, ses finalités, valeurs et ses logiques d'action

REGISTRE 3 - les conditions de réussite de la médiation (socialement utile)

Les conditions à réunir pour que la médiation ait une utilité sociale reconnue

REGISTRE 4 - la plus-value sociétale de la médiation (*ce quelle apporte, à qui*) (**EFFETS**)

La plus-value sociale appréciée depuis ses impacts individuels et sur le territoire

- **Conditions incontournables pour évaluer l'utilité sociale d'une action publique. Nous avons repérés trois conditions incontournables :**

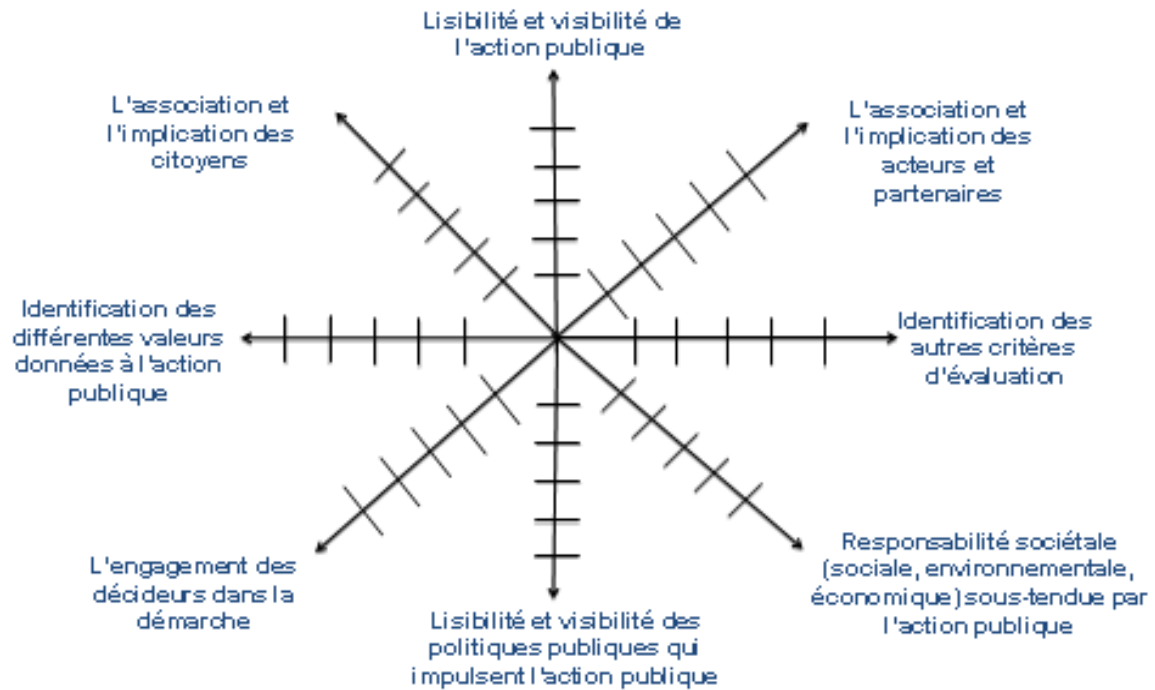
- Un climat favorable
- L'adhésion de toutes les parties prenantes
- Une fonction de tiers
- Un climat favorable basé sur un partage de la notion de bien commun, intérêt général ; une co-production ; la transparence ; un pragmatisme.
- L'adhésion des acteurs de l'action évaluée, grâce à un processus interactif ; des rôles clairs entre les partenaires ; un espace-temps réaliste.
- Une fonction de tiers et une rigueur déontologique et méthodologique qui par une posture souple, créative et technique permet de tendre vers la qualité et neutralité liée une démarche évaluative qualitative

- **Evaluer la démarche évaluative :**

Afin d'apprécier les résultats de la démarche d'évaluation, nous proposons quelques conditions à réunir (cf. radar page 66)

1. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle favorisé la lisibilité et la visibilité des politiques publiques qu'impulse l'action publique ?
2. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle favorisé la lisibilité et la visibilité de l'action publique ? et/ou de ses apports ?
3. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle fait ressortir l'exercice de la responsabilité sociétale de la structure (sociale, économique, environnementale) sous-tendue par l'action publique ?
4. Dans quelle mesure l'engagement des décideurs a soutenu et favorisé la poursuite de la démarche ?

5. Dans quelle mesure l'association et l'implication des acteurs et partenaires ont-elles facilité la poursuite de la démarche ?
6. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle associé et impliqué les citoyens ?
7. Dans quelle mesure la démarche a-t-elle permis d'identifier les contours de l'US de l'action publique ?
8. Dans quelle mesure les contours de l'US se nourrissent-ils des autres critères d'évaluation (quels liens entre US et autres critères) ?



**Evaluation des résultats de la démarche :
8 conditions à réunir**

Partie 4 - Le critère d'utilité sociale est porteur d'enjeux évaluatifs

Un enjeu idéologique :

L'utilité sociale (US), un critère qui interroge le registre des valeurs auxquelles une évaluation fait implicitement référence : la valeur « utilité sociale » est différente de celle de l'efficacité ou de la performance ». Elle est plus qualitative et renvoie à une autre compréhension de la notion d'impacts de l'action publique sur une société. La notion d'US « flirte » avec la notion d'intérêt général, mais ne se confond pas avec elle : elle est moins juridique que sociétale. En un mot, elle renvoie intrinsèquement au SENS et au pourquoi de l'action publique et pas seulement à ses effets.

Un enjeu économique :

Le critère d'utilité sociale interroge « en creux » les modèles classiques d'évaluation économiques de la plus-value, notamment parce qu'il permet d'objectiver l'économie des « coûts cachés ». Evaluer l'utilité sociale, c'est à la fois apprécier ses impacts sociétaux locaux ou globaux, et c'est en même temps identifier les coûts sociaux (et donc économiques) évités. Promouvoir le critère d'utilité sociale, c'est donc promouvoir une conception élargie de l'efficacité, dans laquelle la valeur vient interroger le rapport coût/efficacité.

Un enjeu méthodologique enfin,

...car l'évaluation de l'utilité sociale visé davantage que le processus d'objectivation rationnelle de la mesure d'impact, notamment en ce que l'objectivation de l'utilité sociale d'une politique publique présuppose d'organiser un processus de débat pluraliste... qui conclura ou non à son terme à l'utilité sociale de cette politique; en d'autres termes, l'utilité sociale ne se mesure pas, ne se décrète pas, elle se fabrique collectivement,... en marchant.

.....car l'évaluation participative s'appuie sur « l'innovation sociale » par un retour aux valeurs fondamentales de l'usage et des pratiques

« Innovation sociale » stimulée par les méthodes de design dans la co-conception de l'action publique avec les utilisateurs (citoyens et administration locale). Cf. note de Mr Alain FINDELI - Professeur des universités en sciences du design à Nîmes (Gard).

Partie 5 - La Valeur et les valeurs interpellent les politiques publiques

Le caractère multi-dimensionnel de l'utilité sociale met au premier plan la question de la Valeur et des valeurs dans les politiques publiques

En effet, l'appréciation de l'utilité sociale accorde une place de premier plan aux finalités reconnues par les acteurs : à **quelles Valeurs** doit obéir cette action publique ?

Cette appréciation ne peut résulter que **d'une confrontation des valeurs de référence et des représentations sociales** des diverses parties prenantes de l'action publique considérée.

Elle résulte aussi de **l'appréciation collective des impacts** de l'action publique considérée : quelle est la plus-value sociale constatée ? A qui a-t-elle ou non profité ?....

L'appréciation de l'utilité sociale ne peut être que **conjoncturelle, au cas par cas** : il n'y a pas d'utilité sociale consubstantielle, valable pour tous et partout (si non il s'agit d'intérêt général)

Ces interrogations sous-tendent un regard nouveau sur l'étalon de mesure de l'utilité sociale : la valeur d'utilité sociale (avec ces indicateurs spécifiques) d'une politique publique attribuée par les parties prenantes.

C'est cette valeur, comme nous l'avons évoqué au cours de ces pages qui non seulement enrichit la mesure et valorise, à chaque étape, la performance des politiques publiques mais constitue un levier supplémentaire de démocratie et de légitimité pour l'action publique.

Dès lors comment concevoir et mettre en œuvre une vision d'un territoire, un projet local, sans se fonder aussi sur les différentes dimensions de l'importance accordée, au regard de la situation considérées, à tel ou tel indicateur de développement individuel et collectif, aux conditions de son obtention et de sa mesure etc...

Au fond, qu'est-ce que la valeur publique aujourd'hui pour les acteurs politiques, pour les professionnels, pour les citoyens concernés ? Dans le cadre de notre démocratie ?

Le terme « valeur » peut se définir à l'aune de deux dimensions d'analyse :

- **le champ de l'avoir**
- **le champ de l'être**

1- Si l'on raisonne au sein du champ de « l'avoir », la valeur fait référence et se mesure par rapport aux choses descriptibles, constantes, leur rareté, leur nouveauté, le bénéfice, le gain, la performance, le degré de convoitise, le pouvoir ou la notoriété acquises, avec une certaine soumission au temps,...

Il existe ainsi une visée de mesure, une estimation d'un objet, d'une prestation, de quelque chose qui pèse un certain poids marchand, économique, de puissance, de réussite etc. ...

La valeur sous cet angle induit une relation de propriété, de puissance, de victoire (cela m'appartient, j'ai réussi à obtenir, j'ai gagné...)

La propriété du succès, de la chose, marque une relation sujet individuel ou collectif/objet spécifique : « je suis moi parce que j'ai ...ça » avec une dérive addictive « ça possède moi »

La relation sujet/objet est de l'ordre de la domination .L'activité humaine s'exerce au sein d'un cadre administratif, technique, managérial, elle est de plus en plus contrainte⁹, aliénée par les mécanismes bureaucratiques techniques, managériaux (cf. l'ampleur des risques psychosociologiques de nos jours)

La finalité de l'action productrice est l'affairement, l'être humain expérimente le résultat de son activité, la mesure de la valeur se fera donc au regard des règles de cet affairement qu'il soit privé ou public.

La valeur est considérée sous cet angle comme un produit fini.

2- Si l'on raisonne au sein du champ de « l'être » la valeur est produite par l'action indépendante du sujet qui grâce à ses talents, ses expériences, exprime ses facultés, se réalise, se transcende.

Ici, la valeur se trouve dans l'expérience humaine elle-même, dans un vécu, non descriptible à priori- en tant qu'objet dissocié mais qui peut se connaître intimement (connais-toi, toi-même de Socrate) et/ou dans la relation interindividuelle et/ou collective. (Connaissance collective : expression collective de l'expérience subjective)

Cette dimension renvoie au registre de l'éthique.

La valeur s'identifie dans ce cadre comme le processus des interactions entre le sujet et l'environnement, « je suis moi parce que j'ai pu exercer tel talent qui me caractérise, ce qui m'a permis de faire partager mon enthousiasme, de me réaliser en tant que citoyen et donc de développer... la cohésion locale,... l'emploi,... la démocratie... »

Cela implique, selon Erich FROMM¹⁰, que... « mon activité soit la manifestation de mes pouvoirs, que moi-même, mon activité et le résultat de mon activité ne fassent qu'un ».

La valeur ici est marquée par le degré de connaissance de l'expérience humaine en jeu et par le degré de pouvoir-empowerment-accordée à l'être humain.

Ici, la finalité de l'activité productrice est l'épanouissement des êtres humains, l'être humain est le sujet -acteur de son activité, c'est-à-dire, pouvoir exercé au regard des règles techniques, bureaucratiques, démocratiques en cours.

La mesure de la valeur se fera au regard de la qualité de l'exercice de ce pouvoir (processus démocratique, expérience d'usage, marge de manœuvre, maîtrise des processus décisionnels, innovation,...) et l'expression du vécu de la maîtrise de son futur personnel et collectif.

La valeur est alors un processus de développement.

Valeur et valeurs publiques

1/ La valeur :

Comme cela a été évoqué précédemment s'apprécie selon deux dimensions complémentaires : l'avoir et l'être.

⁹ lire L'ACTION CONTRAINTE de Didier COURPASSON

¹⁰ sources : Erich FROMM « AVOIR OU ETRE » Lire aussi « ETRE ET AVOIR » de Gabriel MARCEL et « AVOIR ET ETRE » de Balthazar_STAEHELIN

Deux postures différentes d'observation de l'activité humaine qui renvoient à des finalités téléologiques complémentaires et antagonistes.

La finalité de « l'avoir » est le résultat, l'efficacité, les objectifs, l'efficience, la réussite, l'évaluation continue, l'économie...

La finalité de « l'être » est l'épanouissement, la démocratie participative, l'expérience collective, l'innovation, la co-construction du futur...

2/ Les valeurs :

Elles, posent ce qui est beau, vrai, juste, bien selon des critères personnels ou sociaux et servent de référence pour des principes moraux.

Les valeurs nous aident à exercer nos choix, orientent nos comportements, peuvent les transcender ; elles sont intimement liées à nos affects, nos croyances et représentations sociales donc à notre histoire personnelle, privée mais aussi professionnelle.

Dans le cadre professionnel de la fonction publique public elles se concrétisent à travers des principes d'action (principes de service public par exemple) et un code de déontologie (droits et devoirs).

Mais les valeurs de service public prennent leur véritable sens lorsqu'elles traduisent leurs finalités dans l'action publique à savoir les valeurs de la République Française : liberté égalité fraternité.

Le management public s'interroge aujourd'hui sur les limites de la portée de son action et de ses méthodes face aux problématiques de ruptures à gérer en son sein et avec les citoyens :

- Perte de confiance dans les institutions républicaines
- Mauvaise qualité des rapports sociaux
- Conflits et insécurité
- Poids de la contrainte budgétaire
- Incertitude de l'avenir
- Crainte de dévalorisation, de déclassement (chômage)

Et... dans le même temps expression de plus de démocratie, de transparence, d'humilité, de sens commun...

Or, les démarches d'évaluation, qui sont d'abord un acte politique, peuvent orienter leurs approches de façon à proposer un vecteur de réappropriation démocratique par l'intégration des dimensions des valeurs dans les référentiels.

Cette dynamique émergente commence à bousculer les pratiques, notamment par le canal des « budgets participatifs » (exemple de la ville de Paris... et de beaucoup d'autres collectivités, démarches d'agenda 21). Elle insuffle une dimension de créativité et d'expertise sociale par la co-construction de projets proposés et conçus par et pour les citoyens dans le sens de l'utilité collective de leur usage, pour le développement culturel, et celui du bien être humain.

Il s'agit de la démarche qui consiste selon les designers à améliorer « l'habitabilité » du monde des bénéficiaires et usagers des services publics dans les registres matériels, psychosocial, culturel/spirituel.

Le DESIGN SOCIAL (cf. en annexe la présentation de la démarche par le Professeur et chercheur Alain FINDELI¹¹) permet ainsi un renouvellement démocratique qui se situe au-delà de la notion d'intérêt tout en l'englobant.

La pensée du Design ouvre le champ de la pratique évaluative des politiques publiques.

¹¹ Alain FINDELI- Professeur émérite à l'Université de Nîmes (GARD)- Professeur honoraire -Université de Montréal- Chercheur Institut ACTE- Chercheur Université Paris 1/Laboratoire PROJEKT- Chercheur Université de Nîmes

Des repères pour le débat

L'Utilité sociale se confirme être à la fois un objet et un processus de changement social répondant aux principes de la complexité. Pour l'identifier, il convient de repérer ce qui fait « valeur publique » dans les politiques publiques du point de vue parfois contradictoire des parties prenantes.

Ceci implique naturellement un adossement étape par étape du critère utilité sociale aux autres critères- pertinence, cohérence, effectivité efficacité, efficience, effets impacts- Ce processus se fait par l'identification et l'analyse du lien entre US et chacun des autres critères, ce qui leur donne du sens en terme du bien commun.

C'est pourquoi on peut parler de méta critère d'évaluation et de critère de nature hologrammatique¹². (1)

L'Utilité sociale est en même temps un critère vivant, c'est à dire qu'il existe à travers l'expression des représentations sociales, politiques, stratégiques bureaucratiques...des parties prenantes

Il convient donc concomitamment, d'animer des processus collaboratifs qui permettent la régulation de l'espace démocratique par la confrontation des points de vue.

Intégrer et s'appuyer sur les représentations sociales dans des diagnostics, au plus près de la réalité et de l'actualité des territoires,-ce qui suppose d'avoir un accès aux données nécessaires-animer des processus de réflexions controversés pour aboutir à des appréciations démocratiques des politiques publiques, tels sont les défis à relever par les démarches évaluatives aujourd'hui.

Aujourd'hui, avec ce méta critère d'utilité sociale, le groupe SFE « Evaluation et utilité sociale » propose **un processus d'évaluation dynamique nouveau** qui prend en compte les principes de la complexité.

Les monographies et les travaux développés dans ce Cahier ont permis de formaliser **un référentiel d'évaluation dynamique de l'utilité sociale** décliné en quatre registres : effectivité- conditions de réussite- sens- effets.

L'objectivation de l'utilité sociale d'une politique publique pré suppose d'organiser un processus de débat pluraliste. L'utilité sociale ne se mesure pas, ne se décrète pas, elle se fabrique collectivement.

Les praticiens de l'évaluation, qui ont une fonction de tiers, sont conduits à adopter une praxis d'explorateurs, de facilitateurs, permettant la mise en débat des différentes représentations du monde. Ce qui suppose de **développer de nouvelles compétences.**

Le critère d'utilité sociale interpelle donc les méthodes de gouvernance ; ceci dans la mesure où il faut passer d'une conception de l'action publique basée sur la description et la compréhension de l'existant à une conception de l'action publique basée sur un projet d' « habitabilité »¹³ du monde des bénéficiaires, des usagers des services, sur tous les registres de ce monde (matériel, psychosocial, culturel/spirituel) à construire aujourd'hui et pour demain.

Le groupe SFE « Evaluation et Utilité Sociale »

¹² cf. Cahier-partie 2 « L'utilité sociale et les critères traditionnels d'évaluation. »

¹³ cf. Cahier- Annexe : Le Design Social

ANNEXES

Lexique

Bilan :	Comptage et commentaire des activités effectuées lors de réalisation d'un objectif, d'un plan d'action, d'un projet ou d'un programme
Contrôle :	Observation et appréciation de la conformité au regard d'un référentiel (règlement, loi, normes...)
Démocratie participative :	Ensemble des procédures, instruments et dispositifs qui favorisent l'implication des citoyens au gouvernement des affaires publiques pendant la phase de décision (Sandrine RUI, maîtresse de conférence en sociologie - Université de Bordeaux dans DICOPART)
Economie :	Conditions de coût, de quantité et de qualité dans lesquelles sont obtenues et consommées les ressources
Efficacité :	Mesure quantitative et qualitative des résultats obtenus par l'action au regard des objectifs visés
Efficience :	Analyse et rapport entre les volumes traités (moyens et ressources mobilisés) et les résultats obtenus
Effets :	Conséquences directes des résultats obtenus dans le champ considéré
Evaluation :	Mesure quantitative et qualitative des écarts entre la situation et les objectifs, les objectifs et les besoins et les objectifs et la vision
Principe Hologrammatique (principe de la complexité)	Selon Pascal : « Je ne peux pas concevoir le tout sans concevoir les parties et je ne peux pas concevoir les parties sans concevoir le tout »Le tout est engrammé dans la partie qui est incluse dans le tout, l'idée hologrammatique est liée à l'idée récursive... 'Edgar Morin)
Hologrammique	Une réalité matérielle est hologrammique, c'est-à-dire relève du principe hologrammatique , si nous parlons à la fois d'une réalité virtuelle et matérielle (3 dimensions d'un hologramme)
Impacts :	Changements constatés dans l'environnement global ayant un lien de causalité direct et/ou indirect avec les résultats obtenus
Récurtivité (principe de la complexité)	Le processus de récursion organisationnelle rappelle le processus du tourbillon .Un processus récursif est un processus où les produits et les effets sont en même temps les causes et les producteurs de ce qui les produit (Edgar Morin – Introduction à la Pensée Complexe ESF 1992)
Valeur :	La valeur est une estimation d'un élément en fonction des différents registres considérés : éthique, philosophique, juridique, économique, financier, social...
Valence :	C'est l'étalonnage personnel de l'importance attribuée à des critères d'un contexte. La valence est un construit intime, élaboré au regard de l'estime de soi, des aspirations de reconnaissance et de considération sociale. La valence est une des dimensions de la valeur

Charte du Laboratoire Evaluatif Utilité Sociale

PREAMBULE

La démarche de recherche action du laboratoire évaluatif est un travail collectif fondé sur le bénévolat des chercheurs.

La démarche est basée sur la conception de la SFE d'une évaluation pluraliste animée par une dynamique participative.

Notre but est d'élargir nos référentiels d'évaluation au-delà des critères de résultats des actions publiques par des critères qualitatifs d'effets et d'impacts en proximité avec les réalités des élus, des professionnels et des habitants quels que soient leurs rôles au cœur des enjeux de citoyenneté active et de démocratie participative.

L'enjeu du laboratoire est de faire gagner à l'utilité sociale une attractivité plus large que celle de la seule logique de gestion : ce d'une part dans un registre scientifique transversal et ouvert au-delà de la médiation sociale, et d'autre part dans la collecte de narratives d'expériences vécues selon des modalités variées.

NOS VALEURS

Les valeurs qui animent le laboratoire visent à développer la connaissance au profit de la notion de « bien-être » en/dans la société y compris dans sa dimension économique.

Elles reposent sur le respect de toutes les parties prenantes qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales, privées ou publiques.

Elles réfèrent à l'ensemble des Droits de la personne, notamment en ce qu'ils participent d'une reconnaissance constitutive de ce qui fait société et du « vivre ensemble ».

La rigueur et l'honnêteté scientifique dirige notre réflexion.

LA POSTURE SCIENTIFIQUE DES « CHERCHEURS PRATICIENS »

Les « chercheurs praticiens » s'engagent à : /

- 1 - veiller à la congruence de leurs travaux et comportements de recherche avec les impératifs de contextualisation et de transparence, dans les échanges (dialogue et controverse)
- 2 - veiller à maintenir la co-construction de la démarche durant ses étapes de préparation, de recueil d'analyse et de restitution des données, ainsi que de valorisation des retours d'expérience
- 3 - veiller à l'objectivité des observations et à la rigueur scientifique des interprétations (cf. référentiels scientifiques)
- 4 - cultiver la coopération étroite entre « chercheurs praticiens »

- 5 - veiller au respect des conditions méthodologiques et d'instrumentation qui assureront la validité scientifique des travaux du LEUS
- 6 - veiller à respecter les limites de la démarche d'observation participante et celle d'intervenant de proximité ou de conseil
- 7 - veiller à la publication et à la diffusion des travaux collectifs du LEUS

LA POSTURE SOCIALE DES « CHERCHEURS PRATICIENS »

La responsabilité sociale de la recherche-action guide les « chercheurs praticiens » qui s'engagent à : /

- 1 - veiller à la confidentialité dans le recueil des données et la restitution des analyses
- 2 - veiller à l'impartialité et au respect de la pluralité des points de vue tant dans le recueil de données que dans les échanges et les retours d'analyse.
- 3 - veiller à ne pas exposer inutilement les acteurs de terrain ou indirectement leur réputation, par notre action de proximité, dans le respect des droits fondamentaux
- 4 - se garder de toute action manipulatrice ou qui pourrait être perçue comme telle
- 5 - démontrer leur engagement dans l'action par une participation productrice aux travaux du LEUS
- 6 - veiller à éviter les conflits d'intérêt entre le travail de recherche-action et l'activité professionnelle personnelle des « chercheurs praticiens »
- 7 - veiller à respecter la propriété collective du LEUS lors de l'utilisation et/ou de la diffusion d'outils, méthodes et résultats créés dans le cadre de la démarche

Signatures des membres du LEUS

Catherine Arteau
Michel Boyé
Guy Cauquil
Christine Dauzié-Delalande
Martine Guerin
Jean-Michel Montfort
Françoise Ravoux

Protocole de collaboration

Entre :

Le Réseau des Villes et Correspondants de nuits (RVCN) situé au 38 rue Liancourt – 75014 Paris, représenté par son Président, Monsieur Jean-Yves GERARD.

Et

L'Association Société Française d'Evaluation (ci-après dénommée SFE), dont le siège social est situé 111 Rue de Montreuil -75011 Paris, représentée par son président, François MOUTERDE.

Attendu que :

d'une part, la SFE s'est donnée comme orientation de développer les pratiques d'évaluation des politiques publiques

Et d'autre part, que le RVCN souhaite doter les membres du réseau de compétences en matière d'évaluation de l'utilité sociale en référence aux Politiques conduites par les collectivités territoriales au titre de la « tranquillité publique » des territoires.

Il est convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Le présent protocole définit les termes d'une coopération entre le groupe SFE « Evaluation et utilité sociale » constitué en « laboratoire évaluatif » et le RVCN qui rassemble des entités publiques et associatives intervenant dans le domaine de la médiation des espaces publics urbains et ruraux.

Article 2

La collaboration s'effectuera à partir d'une expérimentation évaluative qui vise à co-produire les termes (objectifs-démarches-dispositif) de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation dans les espaces publics, en relation avec les interlocuteurs impliqués à la détermination et à la réalisation des actions et projets correspondants dans le cadre de la gouvernance locale.

Article 3

Les préoccupations manifestées par **le RVCN** est de disposer d'une démarche d'évaluation qui permettrait de « faire sens », donnerait aux opérateurs de la médiation dans les espaces publics l'occasion d'engager de nouveaux types de rapports avec leurs interlocuteurs (commanditaires-financeurs-partenaires), au-delà des préoccupations basiques d'une évaluation de type gestionnaire. Le réseau considère que les outils d'évaluation de l'utilité sociale jusqu'ici existant sont complexes, difficiles d'appropriation ou encore trop centrés sur le seul caractère professionnel de la médiation.

De son côté, le Laboratoire Evaluatif Utilité Sociale (**LEUS**) de la SFE, constitué de chercheurs et de praticiens de l'évaluation des politiques publiques notamment de la cohésion sociale, souhaite expérimenter avec un secteur d'activité particulier un processus de coproduction de ce type d'évaluation, dans le cadre d'un partenariat d'étude.

Article 4

Les modalités de cette expérimentation évaluative RVCN/SFE se déclinent de la façon suivante :

- ✓ Le **RVCN**, tête de réseau, dans le cadre du chantier qu'il a engagé cette année sur l'évaluation en coproduction avec les membres du réseau, accompagne les entités volontaires à s'engager dans l'expérimentation d'une approche de l'évaluation de l'utilité sociale dans leur contexte territorial respectif :
- la démarche d'évaluation est commune pour les adhérents volontaires qui réalisent l'évaluation en interne, chaque entité définissant elle-même son utilité sociale à l'aide d'une grille de questionnement commune au réseau : chaque entité définit ses propres critères et indicateurs d'évaluation de l'utilité sociale, collecte ses données, en fait l'analyse et le partage
- à l'initiative de la tête de réseau, les approches et modalités d'évaluation de l'US effectuées par chacun des membres du réseau font l'objet d'échanges de bonnes pratiques et d'enrichissements mutuels. Les échanges des approches locales donneront lieu à une **synthèse nationale** annuelle (ou semestrielle) qui répondent à des spécifications établies avec les interlocuteurs de ce niveau.

Dans ce sens la tête de réseau s'organise pour assurer l'accompagnement des entités qui le souhaitent et se rapproche des organismes nationaux qui ont charge d'animer la réflexion sur l'évaluation des politiques publiques en général et de l'utilité sociale en particulier (AVISE – SFE)

- ✓ Le **Laboratoire Evaluatif Utilité Sociale de la SFE** met bénévolement ses ressources méthodologiques au service de quelques sites volontaires pour cette démarche de co-évaluation. Il conduira bénévolement l'animation du processus lors d'une démarche d'observation in situ de systèmes d'acteurs dont l'objet d'activité est la médiation dans l'espace public. Le partenariat d'étude avec le Réseau des Villes et correspondants de nuit devrait permettre au laboratoire de formaliser la notion d'utilité sociale pour en faire un outil d'appréciation et de jugement dans les pratiques évaluatives aux cotés de l'évaluation de la performance gestionnaire qui est devenu le modèle dominant.

Article 5

Les deux parties s'engagent à mettre en place le cahier des charges annexé au protocole :

- ✓ Le **RVCN** est responsable du pilotage global et organisera les rencontres avec les interlocuteurs institutionnels nationaux.

Il sollicite 3 ou 4 sites volontaires pour cette expérimentation.

Chaque site volontaire est responsable de la démarche de co-évaluation sur son territoire. Il s'engage à missionner explicitement un chef de projet et à organiser logistiquement les rencontres évaluatives territoriales.

- ✓ la **SFE** est responsable du pilotage méthodologique et organisera les rencontres du LEUS au niveau national
- ✓ Les sites concernés et les membres du LEUS-SFE et du Conseil d'Administration du RVCN engagent bénévolement leur temps et leurs ressources intellectuelles dans la construction de cette démarche évaluative.

Article 6

Les frais de déplacements sur les sites (4 ou 5 fois par an) ou à la SFE à Paris (3 ou 4 fois par an) générés par cette démarche évaluative co-construite seront couverts par le RVCN, sous réserve d'un appui financier apporté par les pouvoirs publics. Les deux parties concernées par cette expérimentation (RVCN et SFE) joindront leurs efforts pour rechercher ce soutien financier.

Article 7

La Responsabilité scientifique de l'opération conduite par le LEUS est assurée par :

Claudine OFFREDI – Ingénieur/Docteur/HDR/Economie du Développement - Université Grenoble 2

Guy CAUQUIL, Professeur de management public à l'IEP de Bordeaux, Président d'Honneur de la SFE

Les référents du RVCN pour cette démarche de co-évaluation sont Jean-Yves GERARD, Président du RVCN et Michel BOYE, Président du Groupement d'Expertise en Médiation qui accompagne le réseau.

Article 8

Le présent protocole est établi pour une durée d'une année, à compter de janvier 2013. Il pourra être renouvelé par tacite reconduction.

Fait à Paris, en deux exemplaires, le 31 janvier 2013

Jean-Yves Gérard
Président du RVCN

François Mouterde
Président de la SFE

Cahier des charges concerté pour une expérimentation évaluative concernant l'évaluation de l'Utilité Sociale de la Médiation dans l'espace public

Conclu entre :

RESEAU DES VILLES ET CORRESPONDANTS DE NUIT/SOCIETE FRANCAISE DE L'EVALUATION

1. L'UTILITE SOCIALE : une définition plurielle

- L'utilité sociale est une construction sociale partagée qui résulte d'un processus collectif d'analyse et d'appréciation des effets sociaux des dispositifs locaux de médiation mis en place au titre des collectivités territoriales.
 - c'est une notion contingente et non définitive : sa définition dépend du contexte général, des domaines d'application retenus, des valeurs priorisées et portées par ceux qui les déterminent
 - l'utilité sociale vise à distinguer les enjeux sociaux (finalités) des enjeux gestionnaires (finances, RH..) des actions engagées par les interlocuteurs concernés (donneurs d'ordre, commanditaires, organismes de financement, prestataires de services publics, privés et associatifs, populations cibles), permettant ainsi de faire la preuve de leur valeur ajoutée (plus-value).

2. L'EVALUATION DE L'UTILITE SOCIALE : une contribution à de nouvelles formes de vie publique, de gouvernance

▪ Une construction sociale partagée

L'évaluation de l'Utilité Sociale (US) suppose un échange voire une confrontation entre les diverses parties prenantes (acteurs politiques, opérateurs, habitants, financeurs,..) du dispositif de médiation évalué. En effet, les critères d'appréciation de l'US ne peuvent être déterminés à l'avance, hors contexte et sans l'avis de toutes les parties prenantes.

Evaluer, c'est donner de la valeur, c'est recueillir les données pour juger à terme des impacts sociaux des actions engagées, ceci au regard des résultats attendus. C'est nécessairement conjuguer plusieurs types d'expériences et d'expertises en particulier celles des usagers et celles des professionnels de terrain, car chacun détient une « part de vérité » complémentaire sur le sujet qui les réunit

- expérience de leur situation et de l'action publique par les « usagers-citoyens », en liaison avec les démarches de démocratie participative
- analyse collective des difficultés des politiques publiques de répondre
- repérage des lacunes et dysfonctionnements des dispositifs par les professionnels de terrain en tant qu' « observateurs directs » des fournisseurs, gestionnaires, commanditaires

L'évaluation de l'Utilité Sociale ne peut être que collective (coproduction) et procéder à la fois d'une logique horizontale et d'une logique de bas vers en haut (« bottom/up ») qui permet aux acteurs (tous les statuts associés) d'un système local de construire collectivement leur référentiel d'évaluation

Elle prend différentes formes participatives- dont celles du *débat participatif*, de « controverses », de « conférences citoyennes » entre autres.

3. POURQUOI une CO-EVALUATION de la MEDIATION DANS L'ESPACE PUBLIC ?

3.1 Les activités de médiation sociale participent de la politique de « régulation sociale » et « du bien vivre ensemble » dans les espaces urbains (quartier, commune, agglomération). Elles mobilisent des entités du réseau (populations, associations et services municipaux) concernées par les déterminants sociaux sur lesquels la médiation peut agir.

L'évaluation de l'Utilité Sociale de la médiation dans l'espace public devrait permettre de :

- définir *en quoi les actions de médiation sont à la hauteur de la contribution attendue* en termes d'amélioration de la « régulation sociale » et de « la tranquillité publique » (effets attendus),
- relever les faiblesses dans leur mise en œuvre et questionner utilement *les modalités d'actions* mises en place
- apprécier *la capacité des instances gestionnaires et des services opérationnels* à assurer l'efficacité et l'équité des systèmes de régulation sociale pour un territoire

L'évaluation de la médiation dans l'espace public suppose d'impliquer l'ensemble des acteurs concernés : collectivités territoriales, bailleurs sociaux, opérateurs économiques, entités de prestations de services de médiation (service public, association,...), populations. Elle contribue en cela à l'usage et à l'administration partagés de l'espace public

3.2 Propositions pour une expérimentation évaluative

Le « laboratoire évaluatif » récemment constitué par le groupe SFE « évaluation de l'utilité sociale » est une démarche originale qui vise à coproduire l'évaluation de l'Utilité Sociale de différentes actions publiques en étroite association avec les acteurs directement ou indirectement impliqués dans la mise en œuvre de ces actions d'intérêt général.

a- Le partenariat entre le RVCN et la SFE

- Les préoccupations manifestées par le **RVCN** de disposer d'une démarche d'évaluation qui permettrait de « faire sens », donnerait aux opérateurs de la médiation dans l'espace public l'occasion d'engager un nouveau type de rapports avec leurs commanditaires et financeurs et leurs partenaires, au delà des préoccupations basiques d'une évaluation de type gestionnaire. Le réseau considère que les outils d'évaluation jusqu'ici existant sont trop complexes ou difficiles d'appropriation ou encore trop centrés sur le seul caractère professionnel de la médiation.
- De son côté, le Laboratoire Evaluatif Utilité Sociale (**LEUS**) de la SFE, constitué de chercheurs et de praticiens de l'évaluation des politiques publiques notamment de cohésion sociale, souhaite expérimenter avec un secteur d'activité particulier un processus de coproduction de ce type d'évaluation ; il est prêt à mettre bénévolement ses ressources méthodologiques au service de quelques sites volontaires pour cette démarche de co-évaluation. Il conduira bénévolement l'animation du processus et puis travaillera à sa modélisation.

b- Les modalités de cette expérimentation évaluative

La mise en œuvre de l'évaluation dans le cadre du réseau associatif RVCN peut s'opérer sur le principe que la **tête de réseau accompagne** l'évaluation de l'utilité sociale à l'initiative des entités volontaires dans leur contexte territorial respectif. Dans ce cas :

- la **démarche d'évaluation est commune** pour les adhérents volontaires qui réalisent l'évaluation en interne, chaque entité définissant elle-même son utilité sociale à l'aide d'une grille de questionnement commune au réseau : chaque entité définit ses propres critères et indicateurs d'évaluation d'US, collecte ses données, en fait l'analyse et le partage
- **à l'initiative de la tête de réseau**, les approches et modalités d'évaluation de l'US effectuées par chacun des membres du réseau font l'objet d'échanges de bonnes pratiques et

d'enrichissements mutuels. Les échanges des approches locales donneront lieu à une **synthèse nationale** annuelle (ou semestrielle) qui répondent à des spécifications établies avec les interlocuteurs de ce niveau.

Dans ce sens la tête de réseau s'organise pour assurer l'accompagnement des entités qui le souhaite et se rapproche des organismes nationaux qui ont charge d'animer la réflexion sur l'évaluation des politiques publiques en général et de l'utilité sociale en particulier (AVISE – SFE)

4 – LES ETAPES DE CETTE EXPERIMENTATION EVALUATIVE CO-CONSTRUITE

4.1 Le processus d'évaluation « en marchant » (in-itinere) pourrait s'engager comme suit :

Etape 1 : Rencontre de cadrage entre le LEUS et un représentant (chef de projet évaluatif) de chacun des 3 ou 4 sites volontaires pour l'expérimentation (31 janvier Paris).

Objectifs : *Identifier ensemble les enjeux et principales questions évaluatives
S'accorder sur le calendrier et les modalités de réalisation cette co-évaluation*

Etape 2 : Rencontres exploratoires sur chaque site (Février-Mars 2013) entre le LEUS et un ou plusieurs représentants de chaque type d'acteurs (élus, opérateurs professionnels, habitants, partenaires...).

Objectifs : *Identifier avec chacun les enjeux locaux de la médiation et de son évaluation /
Recueillir des « récits » sur les pratiques, motivations, effets,...
Constituer le futur laboratoire évaluatif territorial (LET)*

Méthode : *dynamique de groupe (world-café par exemple) et synthèses en cartes heuristiques*

Etape 2 bis : Synthèse des rencontres exploratoires et perspectives auprès du LEUS (27 mars 2013 à Paris)

Etape 3 : Première rencontre du Laboratoire Evaluatif Territorial (LET) sur chaque site (courant avril) avec un ou plusieurs représentants de chaque type d'acteurs (élus, opérateurs professionnels, habitants, partenaires...).

Objectif : *Confronter les points de vue sur les finalités de la médiation et ses valeurs de référence*

Méthode : *dynamique de groupe (méthode et cartographie des incidences, par exemple) et synthèses en cartes heuristiques*

Etape 4 : Première modélisation méthodologique par le LEUS (22 Mai)

Objectifs : *Analyser les récits de pratiques recueillis sur les sites
Identifier les finalités assignées à la Médiation et ses valeurs de référence
Constituer un premier volet du référentiel (finalités et valeurs)*

Etape 5 : Restitution sur site à chacun des LET (en juin)

Objectifs : *Engager un débat local à partir du projet de référentiel volet 1 (enjeux et finalités de la médiation)*

Discuter collectivement de la suite du processus de co-évaluation

Méthodes et livrables : *Power points de présentation, mémoire du débat*

Etape 5 bis : Réflexion collective lors des JFE de Grenoble sur (6 juin)

Objectifs : *Engager un débat public sur les enjeux de l'évaluation de l'utilité sociale*

Méthode et outils : *power-points ? Modeste publication ?*

NB : Du fait même de la spécificité de cette démarche évaluative co-construite, **la seconde phase de la démarche d'évaluation** qui portera plus spécifiquement sur l'identification des effets constatés et des vecteurs d'efficacité, sera définie « en marchant », avec toutes les parties concertées.

4.2 Modalités concrètes et financières

- Le RVCN sollicite 3 ou 4 sites volontaires pour cette expérimentation.
- Chaque site volontaire est responsable de la démarche de co-évaluation sur son territoire et s'engage à organiser logistiquement les rencontres évaluatives territoriales.
 - la SFE est responsable du pilotage méthodologique et organisera les rencontres du LEUS au niveau national
 - le RVCN est responsable du pilotage global et organisera les rencontres avec les interlocuteurs institutionnels nationaux
- Les sites concernés et les membres du LEUS-SFE et du Conseil d'Administration du RVCN engagent bénévolement leur temps et leurs ressources intellectuelles dans la construction de cette démarche évaluative.

Les frais de déplacements sur les sites (4 ou 5 fois par an) ou à la SFE à Paris (3 ou 4 fois par an) générés par cette démarche évaluative co-construite seront couverts par le RVCN, sous réserve d'un appui financier apporté par les pouvoirs publics. Les deux parties concernées par cette expérimentation (RVCN et SFE) joindront leurs efforts pour rechercher ce soutien financier.

4.3 Responsabilités

- **Responsabilité scientifique** de l'opération conduite par le LEUS est assurée par :
 - Claudine OFFREDI – Ingénieur/Docteur/HDR/Economie du Développement - Université Grenoble 2
 - Guy CAUQUIL, Professeur de management public à l'IEP de Bordeaux, Président d'Honneur de la SFE
- **Le référent du RVCN** pour cette démarche de co-évaluation est son Président Jean-Yves GERARD et Michel Boyé, Président du Groupement d'Expertise en Médiation (GEM) qui accompagne le réseau

5 – LES EFFETS ATTENDUS

Même si l'intérêt d'une telle co-évaluation reste à préciser sur chaque site, avec et entre les parties prenantes, en amont de la démarche d'évaluation, cette co-évaluation devrait :

- **Pour les acteurs de la Médiation dans l'espace public**, permettre à minima de :
 - 1- Renforcer les projets locaux de médiation : cohérence, ancrage, portage, adhésion au projet
 - 2- Crédibiliser nationalement le dispositif de médiation dans l'espace public: préciser sa singularité, son identité et la faire partager
 - 3- Optimiser les actions : améliorer les activités et les pratiques – renforcer la cohérence interne du dispositif
 - 4- Consolider les relations et transactions avec leur environnement, afin de renforcer la viabilité et la pérennité de l'évaluation (coopération – partenariat – contractualisation)
 - 5- Doter le réseau d'une démarche dynamique d'évaluation construite « à sa main »
- **Pour la SFE et son laboratoire évaluatif (LEUS)** cette expérimentation constitue une première étape de son projet de modélisation méthodologique de l'évaluation de l'US. Celle-ci vise à rechercher, en étroite partenariat avec des acteurs de terrain, une alternative au modèle d'analyse de la performance gestionnaire ou socio-économique, qui s'avère peu adapté pour apprécier la valeur et les effets de certaines activités d'intérêt général.

Paris, le 4 décembre 2012

Le Design Social

Alain Findeli, Professeur –Chercheur Université de Nîmes-Montreal et Institut ACTE

Le terme « design social » est apparu très récemment pour désigner un ensemble de pratiques qui se sont développées depuis le début du siècle au sein des professions du design. Sous l'effet de divers facteurs (technologies numériques, complexification des situations et des projets, développement durable, controverses publiques, crise économique et spirituelle, etc.), ces professions ont connu en effet un bouleversement considérable avec l'apparition, aux côtés des pratiques traditionnelles (design industriel, de produit, graphique, d'espace) de pratiques nouvelles: design de communication, de services, d'expérience, d'interaction, de politiques publiques, sans compter le design thinking, façon nouvelle d'aborder, de concevoir et de conduire des projets d'innovation technologique ou sociale.

Dans le monde anglosaxon et notamment étatsunien, le «social» du design social renvoie à des projets prenant en charge les besoins et les aspirations des catégories de population vulnérables et les injustices dont elles sont victimes : épidémies, réfugiés, ségrégations diverses, accès à l'eau, à l'éducation, aux transports, au travail, etc. A l'université de Nîmes, où existe depuis 2010 le master 'Design-Innovation-Société', le terme « innovation sociale par le design » rend compte plus précisément de ce que nous appelons, par commodité mais aussi parce que l'appellation commence à se stabiliser, le design social. Sans pour autant négliger la précédente, nous nous adressons à une vulnérabilité plus quotidienne, celle des citoyennes et citoyens que nous sommes face aux services publics, à tous les niveaux administratifs et territoriaux. Dans cette perspective, les « designers sociaux » sont appelés à concevoir des services (plutôt que des objets), prioritairement dans le domaine public, dans des secteurs d'activité divers : santé, emploi, culture, famille, éducation, transports, etc.

Bien évidemment, l'on n'a pas attendu les designers sociaux pour concevoir et mettre en œuvre des services publics : il s'agit bien évidemment du champ d'activité privilégié des agents de l'Etat et des collectivités territoriales, ainsi que des divers experts (ingénieurs, juristes, professionnels de la santé, économistes, etc.). Faut-il maintenant confier de telles tâches à des designers ? Les nombreuses expériences réalisées dans divers pays, y compris en France qui peut se targuer de faire figure de pionnière en la matière, conduisent à répondre par l'affirmative à cette question. L'insatisfaction des administrés et administrés et, il faut bien le dire, l'inefficacité de certains services contribuent également à répondre oui. Essayons de préciser pourquoi les designers seraient bien (mieux ?) préparés à entreprendre de telles tâches, non pas certes pour les réaliser à la place des autres, mais bien plutôt pour collaborer au travail collectif que ces tâches impliquent. Pour cela, nous allons détailler un certain nombre de traits caractéristiques de la « pensée design », de ce fameux design thinking.

La manière de penser des designers se distingue assez radicalement de celle des ingénieurs et des administrateurs et agents publics, d'une part, et des scientifiques, d'autre part, ce qui peut expliquer les difficultés que ces professions éprouvent parfois pour travailler ensemble. En voici quelques caractéristiques :

- Les designers pensent le monde de façon finalisée : pour elles et pour eux, le monde est un projet à réaliser et pas seulement un objet à décrire et à comprendre. Leur terrain d'exercice est la situation de projet, où il convient toujours de distinguer un volet conception et un volet réception. Ils et elles engagent par conséquent leurs ou des valeurs dans leur démarche, valeurs qu'il convient d'explicitier et de justifier (axiologie), dans l'objectif d'améliorer ce que nous appelons « l'habitabilité » du monde des bénéficiaires, des usagers des services, sur tous les registres de ce monde: matériel, psychosocial, culturel/spirituel.

- Leurs raisonnements font intervenir un grand nombre de logiques, au sein desquelles la logique déductive prend très peu de place, contrairement à leurs partenaires. Voici une liste non exhaustive des logiques sollicitées : inductive mais plus fréquemment encore abductive, analogique, complexe, rhétorique, heuristique, déontique, phénoménologique, narrative, herméneutique, holistique ou ce qu'on appelle parfois 'pensée visuelle'. Dans le cours d'un projet, ces logiques s'enchaînent dans un ordre qu'il appartient encore à la recherche fondamentale de mettre à jour, car les logiciens se sont peu ou pas intéressés à la pensée design, résolument multilogique.
- Les designers procèdent généralement par modélisation complexe (plutôt qu'analytique) des situations de projet. Afin de rendre cette complexité visible et lisible, c'est le langage figuratif qui est privilégié (en deux, trois ou n dimensions dans le cas des data visualizations) : schémas, diagrammes, croquis, photomontage, collage, vidéo, etc.
- Les designers recherchent les situations d'incertitude (on dit même qu'elles et ils s'y complaisent parfois car elles sont sources de créativité) alors que les ingénieurs, par exemple, s'empressent de les éviter et de les éliminer en résolvant les équations auxquelles ils les réduisent grâce à l'approche algébrique et algorithmique qui les caractérise. Les designers maîtrisent l'incertitude des situations complexes par des voies créatives et intuitives, grâce à l'approche abductive qui les caractérise. La validation des hypothèses conceptuelles et des propositions s'effectue par ce qu'il est convenu désormais d'appeler 'prototypage'. Conformément à la théorie de Herbert Simon, les designers ne cherchent pas à optimiser des 'solutions', mais se 'satisfont' de ce qui est considéré par les parties prenantes comme convenable, adéquat, juste, approprié.
- Leur logique de projet s'appuie sur l'expérience des bénéficiaires, sur l'expertise d'usage et non seulement sur leur propre expertise de concepteurs. Pour cela, ils et elles mettent en œuvre des ateliers de co-conception (design participatif), où toutes les parties prenantes des projets, usagers compris, sont conviés aux phases amont de conception. S'affranchissant le plus possible des situations discursives, ces ateliers mettent en œuvre une panoplie d'outils permettant à tous les acteurs de contribuer, selon leur regard et leurs compétences propres, à la réalisation du projet.

A ce stade du développement, encore très récent, du design social, la question de savoir si la pensée design pourrait contribuer à l'amélioration des méthodes d'évaluation n'a guère été abordée (un projet est en cours à la 27ème Région). Il n'y a pas de raison a priori d'exclure une telle hypothèse et de croire que l'exploration d'approches plus créatives et participatives de l'évaluation ne débouche sur des impasses. Confiée à des designers, une telle question les amènerait à proposer de s'engager sur un cas concret et d'en tirer par abduction, le cas échéant, quelques généralités applicables dans d'autres cas.

