

Évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale



La médiation sociale

Une pratique née dans les années 80

La médiation sociale est une pratique destinée à répondre aux besoins croissants et non satisfaits des habitants des quartiers populaires et qui ne relevaient ni d'une action de sécurité ni de l'action sociale classique.

Une pratique qui a donné naissance à six nouveaux métiers :

- médiateur social dans l'espace public ;
 - médiateur social et culturel ;
 - médiateur social en milieu scolaire ;
 - médiateur social dans les transports ;
- médiateur social dans le champ de la santé ;
- médiateur social dans les points d'information et de services publics.

Pourquoi et comment évaluer l'utilité sociale d'une activité qui veut répondre à un défi social, sociétal ou environnemental ? Comment mesurer ce à quoi elle a contribué, son impact ? Qu'est-ce que peut apporter une telle démarche pour les parties prenantes ? Comment valoriser les résultats ?

De nombreuses méthodologies et outils d'évaluation existent, mais ils ne répondent pas tous aux mêmes objectifs. Le choix se fait notamment en fonction des enjeux et des moyens à disposition. Chaque démarche nécessitera des adaptations.

Afin d'illustrer la pluralité de ces approches et valoriser les résultats de démarches d'évaluation, l'Avise, en partenariat avec la Caisse des Dépôts, la Délégation interministérielle à l'ESS et le Fonds social européen, publie plusieurs études de cas d'évaluation de l'impact qui viennent enrichir un dossier dédié à l'impact social.

Dossier et études de cas en ligne sur www.avise.org

La démarche d'évaluation de cinq structures de France Médiation

CONTEXTE

En 2005, la Délégation interministérielle à la ville (DIV) a décidé d'engager et de financer une évaluation collective de l'utilité sociale de la médiation sociale. L'enjeu était de formaliser la lisibilité et la visibilité de cette pratique.

Accompagnées par deux évaluateurs externes, cinq structures ont été impliquées dans la démarche :

- Association de médiation sociale (AMS) à Marseille ;
- Association pour le développement de l'emploi par les métiers nouveaux (ADEMN) à Lille ;
- Agence municipale de médiation de Niort (AMMN) ;
- Groupement d'intérêt public (GIP) de Chalon-sur-Saône ;
- Objectif médiation dans le Grand Angoulême (OMEGA).

QUESTION ÉVALUATIVE

Quelle est la plus-value sociétale de la médiation sociale ?

DURÉE ET PÉRIODE

12 mois en 2007

MÉTHODE D'ÉVALUATION EMPLOYÉE

La démarche s'est appuyée sur l'approche d'auto-évaluation accompagnée de l'utilité sociale qui a cependant été adaptée aux enjeux et contraintes. En effet, l'objectif de cette démarche était, à travers l'évaluation de chaque structure, d'évaluer, plus largement, l'utilité sociale de la pratique de la médiation sociale.

PRINCIPAUX IMPACTS

« Nous avons enfin pu démontrer que la médiation sociale est socialement utile et économiquement rentable pour l'ensemble des commanditaires publics et acteurs économiques qui s'y investissent. »

Laurent Giraud, directeur de France Médiation

PRÉSENTATION

LA MÉDIATION SOCIALE

Apparue dans les années 1980, c'est en 2000, lors du séminaire européen organisé par la Délégation interministérielle à la ville, que la médiation sociale est définie comme « *un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* ».

Les activités de médiation sociale sont organisées autour de deux principes fondamentaux :

- « Aller vers » l'usager, l'habitant, dont on sait que l'essentiel de sa difficulté est de ne plus se déplacer, même pour faire valoir un droit légitime, de fuir, car la gestion d'un conflit nécessite d'affronter la réalité.
- « Faire avec » les personnes et non pas à leur place car seule l'autonomie et la responsabilisation trouvent des solutions durables aux problèmes.

Les médiateurs sociaux peuvent être employés par des collectivités locales, des associations, des bailleurs sociaux, des transporteurs. Selon le secteur où ils interviennent et selon leur employeur, ils assureront des missions différentes. Chaque profil de poste dépendra des besoins spécifiques du territoire, des habitants et des partenaires concernés :

- médiateur social dans l'espace public ;
- médiateur social et culturel ;
- médiateur social en milieu scolaire ;
- médiateur social dans les transports ;
- médiateur social dans le champ de la santé ;
- médiateur social dans les points d'information et de services publics.



À quelle problématique sociale répond la médiation sociale ?

En France, de nombreux quartiers en difficulté, notamment les quartiers « politique de la ville » (qui comptent 5 millions d'habitants), souffrent d'exclusion urbaine et sociale.

Celle-ci se traduit par différentes formes de discrimination vécues par les habitants. Elles concernent l'habitat, l'emploi, l'activité économique, la réussite scolaire, la santé ou encore la sécurité.

Ces habitants ont des difficultés à accéder pleinement à leurs droits et à envisager une promotion sociale. Ce phénomène engendre, sur certains territoires, le développement d'une contre-acculturation :

- rejet de la culture dominante et réhabilitation de manière extrême et déformée d'une culture tirée des origines ethniques ;
- idéologie victimaire qui légitime violence, provocations, combat contre toutes les représentations de l'Etat.

Les services (administration, police, travailleurs sociaux, etc.), dépassés par l'ampleur du problème, se sont concentrés sur leur cœur de métier. Ils se sont hyperspécialisés. L'augmentation des moyens ne s'est pas avérée être une réponse suffisante.

DÉMARCHE D'ÉVALUATION

CONTEXTE ET ENJEUX

Une pratique en manque de lisibilité et de visibilité

La médiation sociale est une pratique relativement récente. Sa définition est arrêtée au début des années 2000. Un cadre déontologique est alors posé. Des formations spécifiques et professionnalisantes sont établies.

Dès ses débuts, la médiation sociale a souffert d'un grand paradoxe : « ce qui marche peut disparaître ». En effet, les dispositifs les mieux implantés - et donc les plus efficaces - ont pour conséquence d'engendrer du non-événement (pas de dégradation, pas de violence, etc.), qu'il est difficile de valoriser et de « prouver » l'utilité et donc la nécessité de maintenir de tels dispositifs !

Une impulsion de l'État pour évaluer

Si les acteurs devaient rendre compte de leurs activités, il n'existait pas d'étude de fond permettant de comprendre la plus-value sociétale de la médiation sociale.

En 2005, la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) et le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) définissent l'évaluation sociale de cette pratique comme prioritaire. L'enjeu est de formaliser la lisibilité et la visibilité de la médiation sociale « en l'inscrivant dans un processus réactif d'adaptation permanente appuyée aux réalités du terrain d'exercice, en l'entraînant à produire des éléments d'analyse du territoire constitutifs d'une aide à la décision pour les financeurs, notamment les élus locaux ».

Le choix a ainsi été fait de mener et de financer une évaluation collective de l'utilité sociale de la médiation sociale.

« Si nous savions tous qu'elle était utile socialement, il nous fallait encore démontrer l'intérêt des actions mises en œuvre par les médiateurs pour permettre la pérennisation des activités de médiation sociale. »

Laurent Giraud, directeur de France Médiation

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

La finalité de cette évaluation est de contribuer à pérenniser les dispositifs de médiation sociale en répondant tant aux enjeux locaux (à l'échelle des structures) qu'aux enjeux nationaux (collectifs).

Pour ce faire, il est attendu que cette évaluation permette de :

- renforcer les compétences, la capacité d'action et de suivi de la pratique de la médiation sociale ;
- rendre compte et valoriser auprès des financeurs les apports de la médiation sociale.

Les outils constitués auront vocation à être diffusés à l'échelle nationale et devront aider les décideurs et les responsables opérationnels à mesurer les résultats et l'impact de la médiation sociale.

PÉRIMÈTRE DE L'ÉVALUATION

L'évaluation cherche à répondre à la question suivante : **« Quelle est la plus-value sociétale de la médiation sociale ? »**

La démarche s'intéressera aux métiers de médiateur social dans l'espace public et de médiateur social dans les transports.

Afin de bien prendre en compte la diversité de la réalité de la médiation sociale, il a été décidé de choisir cinq structures aux caractéristiques très différentes pour mener la démarche :

- Association de médiation sociale (AMS) à Marseille ;
- Association pour le développement de l'emploi par les métiers nouveaux (ADEMN) à Lille ;
- Agence municipale de médiation de Niort (AMMN) ;
- Groupement d'intérêt public (GIP) de Chalon-sur-Saône ;
- Objectif médiation dans le Grand Angoulême (OMEGA).

Ces structures se différencient par les activités qu'elles mènent, leur territoire d'action, les types de partenariats qu'elles animent, leur taille, leur statut et l'organisation interne.

DÉMARCHE D'ÉVALUATION

ORGANISATION

Cette évaluation a été externe et participative.

La démarche a été conduite par deux évaluateurs indépendants des structures : Hélène Duclos, experte en évaluation de l'utilité sociale, et Jean-Edouard Gresy, chercheur et consultant sur la médiation.

Animé par ces deux consultants, un groupe de travail a été constitué, réunissant trois membres de chacune des cinq structures (généralement des dirigeants). Ce groupe s'est réuni une douzaine de fois, dans le cadre de séminaires.

Un peu plus tard, un assistant d'étude et un second expert de la médiation les ont rejoints.

PRINCIPES MÉTHODOLOGIQUES

La démarche s'est appuyée sur l'approche d'auto-évaluation de l'utilité sociale. Celle-ci a cependant été adaptée aux enjeux et contraintes. En effet, l'objectif de cette démarche était, à travers l'évaluation de chaque structure, d'évaluer, plus largement, l'utilité sociale de la pratique de la médiation sociale.

En amont du lancement de la démarche, ont été définis et partagés les cinq grands principes méthodologiques suivants.

Une démarche formative

La démarche doit permettre à chaque participant de se doter de compétences nouvelles pour renforcer le suivi des activités.

Une évaluation externe et participative

Les parties prenantes sont fortement associées à la démarche. Elles s'impliquent dans les principales phases de l'évaluation : identification de l'utilité sociale, collecte des données et analyse.

La démarche est conçue et mise en œuvre par une équipe d'évaluateurs indépendants des structures. Les données brutes recueillies seront remises aux structures afin qu'elles puissent elles-mêmes réaliser leur propre évaluation si elles le souhaitent. La parole des parties prenantes des structures impliquées dans l'évaluation sera recueillie.

Un référentiel commun et ouvert de l'utilité sociale

Les critères et indicateurs, regroupés par items, seront élaborés collectivement par l'ensemble des structures, puis soumis à leurs principaux partenaires. Ils seront capitalisés dans un référentiel commun de l'utilité sociale de la médiation sociale. Ce référentiel couvrira la diversité des activités des structures de médiation et la diversité des attentes des acteurs. Il sera ouvert dans le sens où les structures ne s'évalueront que selon les items, critères et indicateurs qui seront, pour elles et leurs parties prenantes, les plus pertinents.

Une logique de mutualisation

La démarche sera conçue et mise en œuvre dans une logique de mutualisation : mise en commun des pratiques, des difficultés et des attentes. Le référentiel d'évaluation sera construit collectivement. Des temps de travail avec les structures et les évaluateurs permettront d'adopter un vocabulaire commun de la médiation et de l'évaluation et de faire émerger à la fois des points communs entre tous et les spécificités de chacun.

Une analyse partagée sous la responsabilité des évaluateurs

Dans une évaluation participative, l'analyse peut constituer une phase délicate car toutes les parties prenantes ne tirent pas nécessairement les mêmes conclusions des données recueillies.

Les données récoltées sur l'ensemble des sites seront analysées par les évaluateurs. L'analyse sera ensuite transmise aux structures pour échanges et débats. Les évaluateurs auront la responsabilité du rapport final. Ils décideront des résultats qui y seront présentés.

PRINCIPALES ÉTAPES

L'évaluation s'est déroulée en trois principales étapes.

ÉTAPE 1
Identification de l'utilité sociale
et construction d'un référentiel



ÉTAPE 2
Collecte de données



ÉTAPE 3
Analyse et construction
d'un point de vue partagé

DÉMARCHE D'ÉVALUATION

ÉTAPE 1 : Identification de l'utilité sociale et construction d'un référentiel

Cette étape-clé a consisté à identifier les critères et les indicateurs qui ont permis ensuite d'observer l'utilité sociale effective des structures de médiation sociale. Pour ce faire, trois approches ont été croisées :

1. Approche théorique

L'économiste Jean Gadrey a sélectionné et rassemblé plusieurs travaux réalisés par un ensemble de chercheurs.

> Cela a permis d'identifier les premiers champs de l'utilité sociale.

2. Approche déductive

Le groupe de travail s'est questionné, le temps d'un séminaire, sur l'utilité sociale de la médiation sociale plus spécifiquement.

> Cela a permis de faire émerger les principaux champs associés à cette pratique.

3. Approche inductive

Les membres du groupe de travail se sont appuyés sur leurs activités, leurs pratiques et les indicateurs qu'ils utilisaient déjà.

> Cela a permis de compléter les travaux précédents et d'identifier les critères et les indicateurs associés. Les indicateurs ont été élaborés selon trois niveaux : les réalisations, les résultats et les impacts.

Ces indicateurs ont ensuite été intégrés dans un référentiel, le référentiel CITER, structuré selon cinq registres, inspirés du travail de sociologues et adaptés à la médiation sociale par les structures :

- cohésion sociale ;
- innovation et apprentissage ;
- tranquillité publique ;
- reconnaissance ;
- contribution économique.

Le référentiel CITER

« Nous avons élaboré un référentiel d'évaluation de manière concertée entre partenaires et dispositifs de médiation sociale ; il rend compte de la pluralité et de la diversité des angles de vue pouvant être portés sur la médiation sociale dans une évaluation à 360° où chacun peut se retrouver malgré des attentes souvent différentes. Le référentiel CITER (Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, contribution Economique, Reconnaissance) offre ainsi la possibilité de rendre compte de ce qui a été fait concrètement - les réalisations -, de ce que cela a directement produit - les résultats - et de ce à quoi cela a contribué - les impacts -, le tout analysé à l'aune des éléments de contexte propres à chaque territoire d'intervention. »

Laurent Giraud, directeur de France Médiation

DÉMARCHE D'ÉVALUATION

► Exemple d'indicateurs d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale - Registre « Cohésion sociale »

COHESION SOCIALE	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Indicateurs d'impact	Indicateurs de contexte
Restauration et densification du lien social	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de participants aux activités • Nombre de personnes concernées par la gestion de conflit <i>Source : base informatique de la structure</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes pour lesquelles un accord a été trouvé • Nombre de personnes ayant obtempéré <i>Source : base informatique de la structure</i> <ul style="list-style-type: none"> • Degré de satisfaction des médiés ou participants (5 niveaux) <i>Source : enquête de satisfaction</i> <ul style="list-style-type: none"> • Augmentation du nombre de personnes rencontrées par une personne (capital social) <i>Source : enquête de satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de non retour au conflit à 2 mois • Réduction des lieux de conflit • Baisse de la gravité des infractions constatées <i>Source : base informatique de la structure</i> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction du nombre de signalement d'incivilités auprès des bailleurs ou organisations publiques (mairie, piscine, transporteurs, ...) <i>Source : Info transmises par les partenaires</i> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de contacts avec les personnes rencontrées au-delà de l'action de médiation <i>Source : enquête de satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité du bâti • Niveau de concentration de la population • Ghettoisation de population • Taux d'habitants bénéficiant de minima sociaux • Taux de chômage • Existence de commerces de proximité
Renforcement des relations entre les personnes et les institutions	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de personnes ayant bénéficié d'informations et d'orientations • Nombre de personnes ayant bénéficié d'accompagnement. • Nombre de personnes sensibilisées au cours d'activité • Pour chaque cas ci-dessus, nature de l'information ou l'accompagnement apporté : santé, justice, éducation justice, droits sociaux, logement, administration, emploi, loisirs-culture <i>Source : base informatique de la structure</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de personnes ayant pris contact avec une institution suite à une action de médiation <i>Source : Info transmises par les partenaires</i> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de la réponse • Rapidité de la réponse <i>Source : enquête de satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de personnes bénéficiant d'un nouveau droit ou service provenant d'une institution • Satisfaction de la réponse apportée pour les usagers • Satisfaction du partenaire <i>Source : enquête de satisfaction</i> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de fréquentation des structures partenaires <i>Source : Info transmises par les partenaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Conflits internes à une structure particulière • Blocage institutionnel • Temps de réactivité des partenaires
Diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de mixité des participants dans chaque activité <i>Source : Ratio à calculer à partir de la base informatique de la structure</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Relations développées entre les personnes différentes en dehors de l'action, amélioration des relations <i>Source : perception des médiateurs et des partenaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Typologie de la population du territoire concerné : homme/femme, âge, origine.

Source : rapport final « L'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale », Culture et Promotion, 2008

DÉMARCHE D'ÉVALUATION

ÉTAPE 2 : Collecte de données

Il y avait un enjeu à obtenir des informations comparables entre les différentes structures malgré des pratiques et un vocabulaire différent.

Différents outils et procédures ont été élaborés pour collecter l'information. Les données ont été recueillies dans une base de données informatique commune.

Des entretiens semi-directifs ont été conduits auprès des salariés de chaque structure, des partenaires (préfecture, police, justice, bailleurs, établissements scolaires, etc.) et des habitants (20-30 personnes par site). Ces entretiens collectifs ou individuels ont permis de cerner la perception des personnes de l'utilité sociale de la structure mais également d'obtenir des exemples concrets de données venant étayer le point de vue.

Des questionnaires ont permis de compléter la collecte d'information. Ils ont été diffusés par les médiateurs auprès des habitants. Ils interrogeaient principalement la relation entre les habitants et la structure de médiation.

ÉTAPE 3 : Analyse et construction d'un point de vue partagé

L'équipe d'évaluateurs a synthétisé puis formalisé les données collectées. Pour cela, elle a utilisé des logiciels de traitement de données.

Des comptes rendus synthétiques ont été rédigés pour chaque entretien. Les données brutes ont été transmises à chaque structure qui, si elle le souhaitait, pouvait réaliser sa propre analyse.

Les évaluateurs ont effectué une analyse sur la base des cinq registres du référentiel. Plusieurs écrits, illustrés d'exemples, ont alors été réalisés et mis en débat au sein du groupe de travail.

Les évaluateurs ont gardé la maîtrise de l'écriture du rapport final. Les résultats de l'évaluation ont été rendus publics lors d'un colloque national organisé à Angoulême en décembre 2007.

IMPACTS ET APPRENTISSAGES

UTILITÉ SOCIALE DE LA MÉDIATION SOCIALE

Les différents résultats ont été illustrés selon les 5 registres définis dans le référentiel de l'évaluation de la médiation sociale.

Cohésion sociale

La cohésion sociale concerne à la fois le développement d'un sentiment d'appartenance et la capacité à vivre ensemble. Elle apparaît souvent comme le moyen de remédier aux différentes crises sociales que traverse la société : communautarisme, fracture sociale, exclusion, déstabilisation de la famille, etc. Elle contribue à restaurer et à densifier le lien social, à renforcer les relations entre les personnes et les institutions, à renforcer la diversité générationnelle et interculturelle des publics et à favoriser l'implication citoyenne.

- **Restauration et densification du lien social ;**
- **Humanisation et amélioration des services aux habitants ;**
- **Facilitation de l'accès aux droits et services pour les plus démunis ;**
- **Contribution à une implication citoyenne ;**
- **Participation à la lutte contre les discriminations et stéréotypes.**

« Nous avons constaté dans plusieurs structures, notamment à Niort et à Angoulême, que les médiateurs favorisent l'implication des habitant-es dans des projets concernant la vie collective. Le médiateur va permettre le passage d'une demande individuelle à une demande collective. Cela commence généralement par un recueil des doléances des habitant-es (...). Le médiateur va ensuite sensibiliser les habitant-es à la possibilité de régler collectivement le problème, en se prenant en charge. »

Propos recueillis auprès de l'équipe d'évaluateurs.

Tranquillité publique

La dimension « tranquillité publique » demeure la plus importante part de l'activité des médiateurs. Il s'agit pour les médiateurs d'intervenir sur les conflits de voisinage, les dégradations matérielles, les différends dans les transports ou l'espace public et le fait de se sentir en insécurité à un moment donné. Il s'agit pour les médiateurs de donner du sens aux règles sociales et de lutter de façon volontaire contre la banalisation des incivilités et le sentiment d'impunité qu'il génère.

- **Baisse des incivilités et des dégradations en moyenne de 30% ;**
- **Baisse de la violence institutionnelle ;**
- **Développement de l'accès aux droits ;**
- **Diminution notable du sentiment d'insécurité ;**
- **Prolongement de la tranquillité publique dans le temps et l'espace.**

« Où il y a des médiateurs on constate une diminution des incidents de 25 à 30% ; l'ensemble des collègues a voulu ce dispositif, aujourd'hui, c'est 40 collègues sur 140. Les parents d'élèves réclament qu'il y ait des médiateurs partout. »

Propos recueillis auprès d'un commissaire de police de Marseille, au sujet de la présence de médiateurs aux abords des collèges.

IMPACTS ET APPRENTISSAGES

Innovation et apprentissage

Savoirs, savoir-faire, savoir-être et savoir-vivre sont autant de dimensions où la médiation sociale apporte une véritable plus-value aux habitants, aux partenaires et aux médiateurs. Ces contributions spécifiques sont des innovations portées par la médiation sociale. Elles se diffusent principalement par apprentissage dans la relation à soi et à l'autre.

- **Responsabilisation des habitants ;**
- **Apprentissage communicationnel ;**
- **Émergence de projets et de solutions créatives ;**
- **Contribution à un décloisonnement inter-institutionnel ;**
- **Montée des compétences spécifiques des médiateurs.**

« [...] des habitants se plaignaient de nuisances sonores causées par des rassemblements de jeunes. Lors d'une table ronde entre les protagonistes, les parties sont arrivées au constat qu'il y avait un manque d'aménagements et d'espaces, et les rares aires de jeux pour les enfants étaient à proximité des habitations de personnes âgées. [...] L'intervention des médiateurs a permis de constituer un groupe de 20 personnes qui habitent le quartier. Une association est née avec le soutien de la MJC afin de mettre en lien les habitants et de monter un projet pour l'aménagement de l'espace public ».

Propos recueillis auprès d'un habitant.

Contribution économique

Bien que la médiation sociale n'ait pas pour objectif explicite de contribuer à la réduction des coûts ou à la production de richesse sur un territoire, son action a pour effet induit de participer à la création de richesse collective d'un point de vue économique. Valoriser ces apports est essentiel dans un contexte national de mutualisation des crédits pour plus d'efficacité et d'efficience.

- **Création d'activité et insertion professionnelle ;**
- **Une plus grande « productivité » des services partenaires ;**
- **Contribution à l'amélioration de la fréquentation des services ;**
- **Réduction des dépenses liées à la baisse des dégradations et à la gestion de conflits ;**
- **Réduction des impayés.**

> Sur un quartier, diminution par quatre du budget consacré aux dégradations publiques.

> Baisse des actes de vandalisme dans les transports parallèlement à l'augmentation de la fréquentation de plus de 10%.

> Diminution du nombre de plaintes par deux auprès des bailleurs sociaux depuis la mise en place du service médiation.

IMPACTS ET APPRENTISSAGES

Reconnaissance

Être reconnu comme étant digne d'estime et de considération est un besoin vital. L'ignorance peut donc, de ce fait, être vécue comme une forme de violence. On peut la retrouver dans les institutions lorsqu'elles omettent d'agir ou laissent penser que des inégalités de traitement interviennent selon les différents types de publics sur les territoires.

- **Une forte contribution à la reconnaissance des habitants ;**
- **Une estime différenciée du médiateur ;**
- **Une augmentation de la notoriété et de la visibilité des structures grâce à l'action des médiateurs.**

« L'avantage de la médiation est que vous avez quelqu'un en chair et en os qui vous conseille, c'est un plus ».

Propos recueillis auprès d'une habitante.

« La présence de la structure de médiation a permis de modifier l'image que les habitants ont de la mairie et des institutions en général ».

Propos recueillis auprès d'un directeur de la police municipale.

BÉNÉFICES DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION

« Le processus d'évaluation a tout d'abord apporté de la structuration au sein des associations de médiation sociale. En effet, l'évaluation a permis de se doter de nouveaux outils de reporting, d'améliorer les processus internes de mise en oeuvre des activités. Elle a permis aussi de dégager les points forts et les points faibles des organisations.

L'évaluation a donc contribué à renforcer la qualité de la médiation proposée, par une inscription dans une logique de progrès, avec un objectif d'amélioration permanente de l'activité. Elle a permis de rendre lisible la médiation sociale et de rendre compte aux pouvoirs publics et/ou partenaires privés de l'utilisation des moyens financiers dont dispose la structure de médiation sociale pour mettre en oeuvre son activité.

Nous avons enfin pu démontrer que la médiation sociale est socialement utile et économiquement rentable pour l'ensemble des commanditaires publics et acteurs économiques qui s'y investissent. En effet, dans un contexte de restriction budgétaire généralisée, la question des coûts devient centrale pour l'ensemble de ces acteurs. En règle générale, la mise en place d'une action dépend bien souvent du montant des dépenses prévisionnelles estimées (recherche perpétuelle de meilleure efficacité) mais se base plus rarement sur l'étude des économies ou autres avantages pouvant être générés.

Néanmoins, la notion de coût évité ne doit pas être réduite à sa dimension purement économique, budgétaire ou comptable. Elle ne doit pas non plus être ouverte à un ensemble trop vaste qui recouvrirait les coûts affectifs ou moraux par exemple.

« Toutefois, plusieurs coûts immatériels, tels que les coûts sociaux ou environnementaux, doivent être pris en compte.

Il est donc essentiel de parvenir à continuer de mesurer l'utilité sociale de la médiation sociale, car elle est encore vécue comme un coût et non comme un investissement. »

Propos recueillis auprès de Laurent Giraud, Directeur de France Médiation.

IMPACTS ET APPRENTISSAGES

FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Voici quelques conseils et facteurs de clés de succès livrés par Laurent Giraud, directeur de France Médiation :

- **Il faut une volonté forte pour initier une démarche d'évaluation et en assumer les résultats et les conséquences.**
- **Une évaluation est toujours un moment de réflexion, où l'on prend du recul, où l'on s'efforce de faire preuve d'objectivité, de transparence, donc un moment où l'on s'expose.**
- **L'évaluation peut être une occasion de conflits.**
- **Elle peut être aussi un moment de formation, d'apprentissage réciproque, de montée en puissance du collectif et du sentiment d'appartenance.**
- **Une évaluation, c'est toujours beaucoup de temps et d'énergie, qui s'ajoute au travail quotidien de la structure.**
- **La qualité, la pertinence d'une évaluation est en corrélation étroite avec la qualité de la phase de conception et de construction du dispositif d'évaluation.**

SUITE DONNÉE

« Aujourd'hui, cette démarche d'évaluation de l'utilité sociale est intégrée dans la norme expérimentale que nous venons de développer avec le secteur de la médiation sociale, le ministère de la ville et l'AFNOR. C'est ce qu'a souhaité l'ensemble des acteurs de la médiation sociale.

Dans notre secteur, nous allons accompagner cette démarche, car se pose encore la question de la reconnaissance de la médiation sociale.

Un nouveau métier a été inventé qui remplit une vraie fonction sociale. L'expérience acquise depuis plus de 30 ans a permis d'en définir précisément les contours. Il nous reste à faire en sorte que cette compétence soit reconnue au sein de la société.

De même que nous avons besoin d'ingénieurs, d'administrateurs, de juges, nous avons également besoin de professionnels du vivre ensemble, de gens qui aident les autres à être eux-mêmes tout en préservant l'harmonie de ce vivre ensemble. »

Laurent Giraud, directeur de France Médiation

POUR ALLER PLUS LOIN

« L'évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale », Culture et Promotion, 2008, sous la direction d'Hélène Duclos et de Jean-Edouard Gresy, avec la participation de Steve Dacy et de Jacques Salzer.

Directrice de la publication : Cécile Leclair // **Rédaction :** Benoît Mounier-Saintoyant // **Secrétariat de rédaction :** Nadège Rodrigues // **Maquettage :** Chloé Fronty

© Avise septembre 2016 Tous droits réservés

Avise 18 avenue Parmentier 75011 Paris
Tél. 01 53 25 02 25 - contact@avise.org - www.avise.org

Dans un monde où la performance des acteurs économiques se mesure essentiellement à leur rendement financier, systématiser l'évaluation d'impact social contribuera à affirmer l'identité d'un autre modèle d'économie favorisant durablement et positivement la transformation de la société ainsi qu'à améliorer la performance sociale des structures d'utilité sociale.

Pour ce faire l'Avise développe et anime un centre de ressource national sur l'évaluation d'impact social qui se donne pour missions :

- d'informer sur la connaissance et les avancées liées à l'évaluation d'impact social
- d'outiller la montée en compétence des structures d'utilité sociale et de leur écosystème
- d'expérimenter de nouvelles pratiques évaluatives
- d'animer les acteurs dans leur diversité afin de créer des convergences.

L'Avise anime également le réseau Social Value France, premier réseau en France dédié au sujet de l'évaluation d'impact social regroupant praticiens de l'évaluation, structures de l'ESS financeurs publics et privés.



L'Avise a pour mission de développer l'économie sociale et solidaire (ESS) et l'innovation sociale en accompagnant les porteurs de projet et en contribuant à structurer un écosystème favorable à leur développement. Créée en 2002, l'Avise est une agence collective d'ingénierie qui travaille avec des institutions publiques et des organisations privées soucieuses de contribuer à l'intérêt général.

www.avise.org



Cette action est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020.