

# PRENDRE EN COMPTE LA PAROLE DES BÉNÉFICIAIRES, NOTAMMENT FRAGILES, DANS L'ÉVALUATION

Plénière du réseau Social Value France – 29 novembre 2022

Retours d'expérience

## CONTEXTE

Lors de la mise en œuvre d'une démarche d'évaluation de l'impact social et notamment lors de la phase de mesure, de nombreuses entreprises de l'ESS sont confrontées à des **enjeux de prise en compte de la parole des bénéficiaires**, notamment lorsqu'elles interviennent auprès de publics fragiles. Cela permet en effet à la fois de **mesurer directement les effets** des actions auprès des bénéficiaires concernés et de **mieux les impliquer** dans la démarche.

Le Social Value France s'est ainsi penché sur les stratégies et les postures à adapter dans la collecte de données auprès de ses bénéficiaires, notamment lorsqu'il s'agit de publics fragiles.

### Intervenants

**Elise Leclerc, Laboratoire E&MISE (ESSEC)**  
Directrice

**Nicolas Penin, Université d'Artois**  
Maitre de conférences de sociologie - Atelier SHERPAS

## PUBLICS DE QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE (QPV)

### Témoignage : Nicolas Penin, Atelier SHERPAS

Le laboratoire SHERPAS est un laboratoire pluridisciplinaire composé d'une trentaine de membres (dont une quinzaine d'enseignants-chercheurs en sociologie, histoire, psychologie et physiologie). Créé en 2002, il étudie depuis 2018 les places qu'occupent les activités physiques et sportives (APS) et l'éducation physique et sportive (EPS) dans la fabrique ou la déconstruction du lien social. Les travaux s'appuient en priorité sur des terrains faits de populations vulnérables (socialement, physiquement, économiquement, psychologiquement).

Les enseignements partagés lors de cette plénière sont issus de plusieurs travaux, dont :

- **L'accompagnement de l'association Rebonds!**, sur une durée de 2 ans dans le cadre de l'appel à manifestations d'intérêt Tremplin Asso, pour produire des éléments de compréhension sur les effets produits auprès des bénéficiaires et sur les dynamiques d'essaimage des actions ;
- **Un programme scientifique porté par l'Agence nationale de la recherche (ANR)** visant à caractériser les effets du sport sur des publics en situation de difficulté, ainsi que les éléments de conditionnalité de l'impact positif. Ce programme comportait deux volets, un premier quantitatif et un second qualitatif, avec une démarche ethnographique et une installation des évaluateurs sur le territoire pendant cinq mois. Ce programme a mobilisé 9 personnes pendant 4 ans (avec des variations de mobilisation) ;
- **Le projet #ImpactSocialParLeSport** initié par Breizh Insertion, Rebonds! et DAHLIR, qui a pour ambition de travailler sur le champ socio-sportif avec plusieurs laboratoires de recherche (dont SHERPAS).

## Les constats et leviers d'action

### **Constat 1 : Un risque de dissonance entre les publics ciblés et les publics effectivement étudiés**

Le risque de dissonance entre les publics ciblés par l'évaluation (et donc définis théoriquement dans la démarche) et ceux réellement étudiés peut être réelle. Il existe également un risque que les personnes ciblées et étudiées représentent « *les moins précaires des précaires* » et provoque un effet pervers dans la mesure de la performance et l'efficacité du dispositif. **Il est donc nécessaire d'opérer un travail de définition (méthodes qualitatives) et d'analyse (méthodes quantitatives) des publics cibles**, afin de les identifier de façon précise et d'affiner la connaissance de leur profil (situation, besoins, etc.).

### **Constat 2 : Des difficultés d'accès aux publics ciblés et une méfiance de ces publics**

Il peut exister de réelles difficultés à rencontrer les associations et les habitants des QPV, notamment dans le cas de l'existence d'un climat de méfiance de la population envers les institutions (que l'évaluateur représenterait). Deux leviers peuvent être activés pour lever ces difficultés :

1. **Recourir à un « passeur » ou à des relais** qui permettent d'être plus facilement en contact avec les publics ciblés et de construire plus vite un rapport de confiance (« gage de caution » en passant par quelqu'un de connu et identifié). Cependant, le passeur est ancré dans un territoire et auprès d'un public donné : il ne permet donc pas d'accéder à toute la population ciblée. Il est donc également nécessaire de multiplier les canaux d'entrée (également pour tenir compte de l'hétérogénéité des populations en QPV).
2. **Multiplier les modes d'entrée<sup>1</sup>**, en mobilisant d'autres canaux que les canaux institutionnels (se rendre dans d'autres lieux fréquentés par les publics, en tenant compte de l'influence potentielle des lieux et du temps de démarchage possible dans chaque lieu). Par exemple :
  - Pour toucher des publics jeunes, le passage par les institutions scolaires (lycées) a pu permettre de diffuser facilement et à grande échelle des questionnaires aux jeunes adolescents (en négociant directement avec chaque établissement).
  - En revanche, pour les jeunes adultes, identifier les lieux s'est révélé plus complexe. Pour la pratique du sport, des actions ont été menées dans les centres sociaux, mais aussi dans les associations sportives et auprès des dispositifs proposés par la mairie. Ceux-ci ne touchent en effet pas les mêmes publics (16% de femmes au sein des associations sportives vs 60% de femmes au sein des dispositifs proposés par la mairie).
  - Pour toucher des publics non sportifs, il a été nécessaire d'élargir au-delà de ces acteurs et d'identifier d'autres lieux, où les publics à interroger étaient disponibles et disposés à participer à l'enquête alors qu'ils n'étaient a priori pas concernés par les actions (services administratifs à la mairie, médiathèque, salles d'attente chez les médecins, etc.). Il est alors également nécessaire d'être vigilant sur la facilité d'utilisation de l'outil et de son temps d'administration. Rétribuer les participants, ce qui peut soulever d'autres questions éthiques, est également possible.

### **Constat 3 : Une possible influence engendrée par un déséquilibre des positions sociales occupées**

Il est nécessaire de gagner la confiance des publics interrogés avec **une posture adéquate et d'établir un équilibre** pour pallier un potentiel sentiment d'illégitimité à s'exprimer.

Ce type d'évaluation nécessite de **penser la stratégie d'accès aux publics en amont** de la démarche, **d'intégrer à l'analyse des données les éléments de contexte** sur l'accès aux publics bénéficiaires et **d'explicitier la manière dont cela peut en influencer les résultats**.

<sup>1</sup> Voir les travaux de Gérard Mauger et Marie-Pierre Pouly, *Enquêter en milieu populaire, une étude des échanges symboliques entre classes sociales* : [www.cairn.info/revue-sociologie-2019-1-page-37.htm](http://www.cairn.info/revue-sociologie-2019-1-page-37.htm)

**Pour aller plus loin**, découvrez le guide [Évaluer l'impact social des activités menées dans les QPV par les entreprises de l'ESS<sup>2</sup>](#) (issu d'un groupe de travail du Social Value France et édité par l'Avise).

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PSH)

### **Témoignage : Elise Leclerc, Laboratoire E&MISE (ESSEC)**

Le Laboratoire E&MISE de l'ESSEC, créé en 2018, mène des projets de recherche-action pour développer les connaissances sur l'évaluation de l'impact social et environnemental, déploie des programmes de formation et des enseignements sur le sujet, intervient au sein de différents colloques académiques et manifestations grand public et expérimente de nouvelles méthodes et outils auprès des acteurs de l'innovation sociale.

Les enseignements partagés lors de cette plénière sont issus de plusieurs travaux, dont :

- **La démarche d'évaluation du portail de LADAPT Normandie**, qui vise à faciliter le parcours des personnes en situation de handicap (PSH) en proposant un suivi tout au long des établissements incluant les ruptures de parcours qu'elles vont rencontrer ;
- **Un travail partenarial avec Malakoff Humanis** axé sur le recueil de données auprès de PSH.

Le Laboratoire E&MISE de l'ESSEC a capitalisé ses pratiques de collecte de données auprès de PSH dans un support (à usage interne) afin d'appuyer ses évaluateurs (non experts des secteurs sanitaire et médicosocial) dans les démarches d'évaluation.

### **Les bonnes pratiques de recueil de données**

1. D'un point de vue éthique, il est important de **s'assurer que la parole est donnée aux bénéficiaires** dans le cadre de la démarche évaluative, même s'il n'est pas toujours évident de la recueillir (personnes pouvant avoir des difficultés d'élocution, de compréhension, etc.) : il est important d'inclure les personnes directement concernées dans l'évaluation et de ne pas parler qu'aux familles et aux soignants.
2. Il est également nécessaire de **maitriser les modalités de réalisation** d'une enquête réussie : créer un climat de confiance, maintenir un contact visuel, répéter et reformuler les réponses pour assurer la bonne compréhension mutuelle, illustrer et donner des exemples concrets, etc. Il est également possible de proposer à la personne interrogée d'être accompagnée par un soutien aidant au démarrage de l'entretien pour faciliter la création du lien de confiance (celui-ci ne doit néanmoins pas rester tout au long de l'entretien, afin que la PSH puisse avoir une parole libre).
3. Il est important d'**introduire le temps de recueil de la parole** (c'est-à-dire l'administration du questionnaire) : présenter la démarche, valoriser l'opportunité pour le bénéficiaire de se faire entendre, obtenir le consentement, laisser la personne poser des questions et s'exprimer, ne pas sous-estimer l'envie de communiquer, etc. Ces **premiers échanges sont disproportionnellement importants** : ils permettent d'établir une relation de confiance et de juger du niveau d'expression et de compréhension.
4. Au-delà des conditions organisationnelles, il est enfin nécessaire d'**établir une relation propice aux échanges avec la personne interrogée** en trouvant une juste distance d'empathie, sans créer de relation asymétrique, infantilisante ou émotionnelle.

<sup>2</sup> [www.avise.org/ressources/evaluer-limpact-social-des-activites-menees-dans-les-qpv-par-les-entreprises-de-less](http://www.avise.org/ressources/evaluer-limpact-social-des-activites-menees-dans-les-qpv-par-les-entreprises-de-less)

5. Au-delà de la parole, la **communication non verbale** peut également être pertinente pour l'enquête, par exemple avec la mise en place d'une grille d'observation.

## LE REGARD DU SOCIAL VALUE FRANCE

- Que ce soit auprès de personnes en situation de handicap, d'habitants de QPV ou d'autres publics fragiles, il est nécessaire de **prendre le temps dans la démarche d'évaluation** de définir la stratégie de collecte de données, présenter la démarche aux acteurs à interroger et établir une relation de confiance avec eux.
- **Impliquer les bénéficiaires sur l'ensemble de la démarche** permet également de faciliter la collecte des données. L'UNAPEI a impliqué les familles et les bénéficiaires, dont des personnes en situation de déficience physique, très tôt dans la démarche d'évaluation, ce qui a permis notamment de créer des outils de collecte adaptés.
- Plusieurs outils peuvent être mobilisés pour accompagner le recueil de la parole de publics fragiles : **le langage labellisé FALC** (Facile A Lire et à Comprendre), l'utilisation de **langage simple et de visuels**, l'utilisation d'outils digitaux pour **adapter les polices et les couleurs** des questionnaires, l'utilisation d'**outils de collecte ludiques**, etc. La Fondation Apprentis d'Auteuil a par exemple proposé à des enfants d'indiquer leur préférence entre plusieurs propositions en plaçant des billes dans un pot. Outre le recueil de la parole, il est également important de **restituer les résultats auprès des personnes interrogées**.
- Par ailleurs, si les bénéficiaires directs de l'action peuvent être plus enclins à témoigner sur leur expérience, les institutions, les professionnels de santé ou l'entourage familial peuvent parfois être réticents. Il est donc primordial d'**embarquer les professionnels (institutions ou professionnels de santé), qui sont les premiers contacts des bénéficiaires, pour s'assurer d'un bon taux de réponse**.
- **La posture est également fondamentale** : il est indispensable que l'évaluateur s'adapte à la personne interrogée pour éviter les déséquilibres. Il est également important de **répéter, reformuler et d'accompagner** les récits pour les rendre concrets.
- **Le croisement de champs disciplinaires** peut également être pertinent dans ces démarches d'évaluation, comme par exemple la psychosociologie pour mesurer les effets de la confiance en soi, la physiologie pour mesurer pour mesurer l'influence du sport sur le corps, etc.
- **L'utilisation d'outils numériques** peut enfin faciliter la collecte de données (utilisation de tablettes numériques, questionnaire adressé par les réseaux sociaux, etc.) Les données récoltées seront en effet directement numérisées et donc plus rapides à analyser. Cela demande néanmoins de bien travailler le questionnaire en amont (afin qu'il soit bien compris), voire d'accompagner en proximité la personne interrogée (parfois en face à face, ce qui demande du temps et des ressources spécifiques).

**Pour aller plus loin**, découvrez la démarche de l'UNAPEI et des outils de collecte spécifiques mis en place pour les PSH à travers leur guide méthodologique [Mesurer son impact social](#)<sup>3</sup> et leur [offre de formation](#)<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> [www.avise.org/ressources/le-guide-methodologique-mesure-son-impact-social-de-lunapei](http://www.avise.org/ressources/le-guide-methodologique-mesure-son-impact-social-de-lunapei)

<sup>4</sup> [formation.unapei.org/formations/mesurer-son-impact-social](http://formation.unapei.org/formations/mesurer-son-impact-social)