

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

Quelles démarches et outils pour évaluer l'utilité sociale de la médiation sociale ?

Laurent Giraud, Coordinateur de France médiation

France médiation est un réseau d'employeurs de la médiation sociale, qui s'est constitué suite à une démarche d'évaluation nationale. L'association a pour objet de contribuer à fédérer les dispositifs de médiation sociale. France médiation compte aujourd'hui 31 adhérents représentant 1500 salariés.

L'évaluation de la médiation sociale est une préoccupation ancienne. Les démarches étaient le plus souvent locales, diverses et peu transférables. Le colloque organisé par la DIV et le CNFPT en 2005, ainsi que le rapport publié par la Direction Générale des Affaires Sociales « Professionnaliser la médiation sociale »²⁰ a relancé et concrétisé cette préoccupation.

Une démarche collective de cinq structures a été initiée en 2006, autour de l'utilité sociale de la médiation. Cette démarche était initialement encouragée par les financeurs, mais toutes les structures y ont découvert un intérêt.

Présentation de la démarche

Cette démarche collective avait pour objectifs de fournir une méthode et des outils pour l'évaluation des dispositifs de médiation sociale, de mettre en évidence les apports et limites en termes d'utilité sociale de la médiation sociale et enfin de donner à l'État et aux collectivités locales des éléments d'aide à la décision afin de garantir l'avenir des dispositifs de médiation sociale.

Cinq structures ont participé à ce travail : le groupement d'employeurs OMEGA d'Angoulême, Citéo à Lille, le GIP Chalon sécurité prévention éducative de Chalon-sur-Saône, l'Association de Médiation Sociale de Marseille et l'agence municipale de médiation de Niort. Les travaux ont été réalisés sous la direction de Hélène DUCLOS, coordinatrice de Culture et Promotion, en charge de l'évaluation de l'utilité sociale, de Jean-Edouard GRESY, Chercheur à l'université de Paris I la Sorbonne, consultant au Centre Européen de la Négociation, et avec la collaboration de Steve DACY, Chargé d'étude à Culture et Promotion et Jacques SALZER, Maître de conférence à Paris IX et CNAM.

Ce travail mené pendant 1 an et demi a abouti à un rapport²¹ d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale démontrant les apports sur les territoires. Dans un second temps, un guide pratique²² a été réalisé afin de rendre la démarche d'évaluation compréhensible et utilisable par tous.

²⁰ Direction générale de l'action sociale, *Professionnaliser la médiation sociale : programme 18 du plan de cohésion sociale*, Paris, DGAS, 2006, 48 p.

²¹ ACAJ, culture et Promotion, DUCLOS Hélène, GRESY Jean-Edouard, *Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale*, Paris, DIV, mars 2008, 115 p.

²² DUCLOS, Hélène, GRESY Jean-Edouard, Culture et promotion, France médiation, *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*, Saint-Denis La Plaine, Editions du CIV, 2009, 169 p., bibliogr. 2 p. Téléchargeable sur : http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/P099GuideSGCIV_EvaluationMediation.pdf

Qu'est-ce que l'utilité sociale ?

Il n'existe pas de définition unique et reconnue par tous de l'utilité sociale. Cette absence de définition officielle fait que les acteurs concernés devront chaque fois construire, préciser la définition pertinente au regard de la situation. Issue des nombreux travaux réalisés sur la notion d'utilité sociale, on citera toutefois, à titre d'illustration, la définition proposée par l'économiste Jean Gadrey²³ : « *Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie)* ».

L'utilité sociale concerne un service rendu, un bénéfice, un effet positif pour la société dans son ensemble. Elle s'intéresse aux effets d'une action sur un territoire, auprès d'un groupe de population ou plus globalement de la société. L'utilité sociale concerne donc des domaines très larges : social, environnement, culture, éducation, changements sociétaux, économie...

En l'absence de définition, le contenu de ce qui relève de l'utilité sociale est à identifier dès lors que la notion est utilisée. C'est notamment indispensable dans le cadre d'une évaluation qui nécessite de cerner précisément l'objet évalué avant de procéder à l'évaluation.

Pourquoi évaluer l'utilité sociale ?

Évaluer, c'est porter un jugement de valeur, ce qui est souvent perçu de manière négative, car lié à la notion de contrôle par les financeurs. Les structures craignent que les financeurs « coupent les vivres ». L'évaluation est avant tout conçue comme un outil d'aide à la décision, source de changement dans les organisations et d'amélioration du service rendu aux usagers. Elle n'est pas figée dans le temps, elle doit être évolutive et intégrer le projet. Elle permet de poser le cadre et les limites de l'intervention des médiateurs.

Comment évaluer son utilité sociale ?

Concrètement, l'évaluation consiste à se poser de bonnes questions, à y répondre à travers une observation et une analyse rigoureuse et à tirer un jugement et des enseignements.

Les grandes étapes d'une évaluation sont toujours les mêmes. Le contenu de chacune variera en fonction des enjeux, objectifs et spécificités de chaque structure.

Préparer son évaluation

Cette étape va consister à poser les bases de la démarche d'évaluation. Y seront définis :

- son objectif : pourquoi réaliser une évaluation ?
- sa méthodologie : quelle démarche est la mieux adaptée à la structure et à son objectif ? Qui y associer ?
- l'utilité sociale a priori de la structure : que va-t-on évaluer ?

Cette étape est importante, car elle conditionne le déroulement de l'ensemble de la démarche d'évaluation.

Construire l'évaluation

Cette étape va principalement consister à définir des critères et indicateurs d'évaluation (le référentiel d'évaluation) et construire des outils et protocoles de collecte.

Deux outils peuvent être utilisés et/ou adaptés pour élaborer le référentiel d'évaluation :

- Le **référentiel des activités de médiation sociale et culturelle**²⁴ validé par les pouvoirs publics (la présence active de proximité, la gestion de 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, la sensibilisation et/ou la formation, l'intermédiation culturelle) ;

²³ GADREY Jean, *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire*, rapport de synthèse pour la DIIESES et la MIRE, septembre 2003

²⁴ Cf. Annexe 1, page 65

■ Le référentiel CITER²⁵ (Cohésion sociale, Innovation et apprentissage, Tranquillité publique, contribution Economique, Reconnaissance). Ce référentiel propose des critères et indicateurs pour réaliser un référentiel adapté à la structure. Il reprend les registres identifiés au cours de l'évaluation expérimentale menée en 2007 auprès de cinq structures de médiation sociale.

- Cohésion sociale : restauration et densification du lien social, renforcement des relations entre les personnes et les institutions, diversité intergénérationnelle et interculturelle des publics et implication citoyenne ;
- Innovation et apprentissage : formation et sensibilisation, apprentissage communicationnel, renforcement des capacités et compétences et méthodes innovantes ;
- Tranquillité publique : sécurisation de l'espace public et responsabilisation quant aux règles et aux engagements pris ;
- contribution Economique : production de richesses, coûts évités et économies d'échelles réalisées ;
- Reconnaissance : prise en considération des habitants, estime des médiateurs, notoriété de la structure et valorisation des partenaires.

La construction des outils de collecte de données consiste en la mise en place d'un système de collecte (les ressources, les outils, les règles de fonctionnement) opérationnel et bien calibré par rapport aux besoins de l'évaluation. Le système peut être relativement simple ou plus complexe, selon la taille, le nombre de partenaires et le nombre d'activités ou de bénéficiaires de la structure. Mais dans tous les cas, cette mise en place passe par plusieurs opérations :

- Identifier et analyser les sources d'information disponibles,
- Préciser les procédures, ou le protocole d'enquête,
- Construire les outils : bases de données, questionnaires, entretiens.

À la fin de cette étape, les structures seront dotées de tous les outils nécessaires pour l'évaluation.

Conduire l'évaluation

Cette étape va consister dans un premier temps à aller sur le terrain chercher l'information pour répondre aux questions posées par l'évaluation. Associer les partenaires et usagers à la construction du référentiel, avoir une méthode d'évaluation précise et transparente, proposer des indicateurs pertinents sont autant de garanties d'une véritable évaluation.

Les données collectées seront ensuite analysées, mises en relation les unes avec les autres. Enfin, les résultats de l'analyse sont discutés par les parties prenantes de l'évaluation. Ils peuvent en effet être interprétés de différentes manières. L'objectif de cet échange est double : permettre à chacun de s'approprier collectivement les résultats de l'évaluation et faire émerger des points de vue argumentés et un jugement partagé.

Les résultats de l'évaluation pourront ensuite être diffusés et valorisés. C'est à la structure d'en tirer tous les enseignements possibles pour progresser.

Quelle restitution et quel suivi de son évaluation ?

Les conclusions de l'évaluation vont servir à faire évoluer la structure. Les résultats de l'évaluation ne sont pas une fin en-soi, mais le début de changements à venir.

Il s'agira dans un premier temps de restituer et de communiquer les résultats de l'évaluation. Dans un second temps, il faudra mettre en route le changement, proposer de nouvelles orientations, faire évoluer les pratiques et développer des outils plus performants.

L'évaluation n'est pas un sujet simple ; mais les enjeux sont importants pour la médiation sociale aujourd'hui. L'évaluation est un outil à la pérennisation des activités de médiation développées sur les territoires.

²⁵ Cf. Annexe 1, page 68