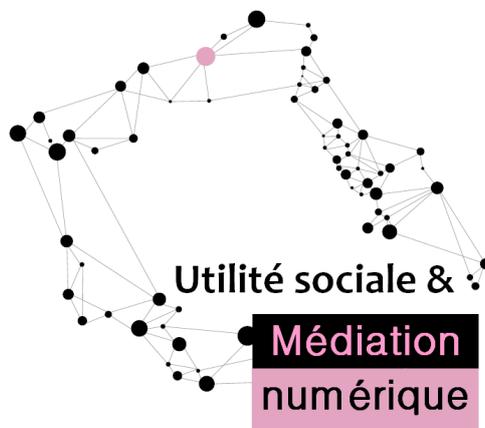


Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de la médiation numérique



Rapport final

Octobre 2014

*Projet co-financé par
la Ville de Brest, Brest métropole,
le Contrat Urbain de Cohésion Sociale et
la Région Bretagne*

HÉLÈNE | DUCLOS

Trans-Formation Associés

heleneduclos1@gmail.com

06 11 49 33 36



Sommaire

1	<i>L'expérimentation</i>	5
1.1	Les associations et projets mobilisés	5
1.2	La démarche	5
1.3	Les travaux des porteurs de projets	7
2	<i>Vers un référentiel de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique</i>	8
2.1	Les critères communs identifiés par les associations	8
2.2	Proposition de critères transversaux pour l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique	9
2.3	Un référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique	14
3	<i>Bilan et perspectives</i>	19
	<i>Les fiches de synthèse des porteurs de projets</i>	23
	· Foyer Laïque de Saint Marc	
	· <i>Maison de quartier de Bellevue</i>	
	· <i>Projet « Une place pour chacun », Associations Ar Vag et Infini</i>	
	· <i>Association Parlons-en !</i>	
	· <i>Association Vivre la Rue</i>	
	· <i>Centre social « Les Amarres »</i>	
	· <i>Projet Intergénération</i>	

La **Ville de Brest**, en pointe au niveau national sur les questions d'appropriation citoyenne des technologies numériques, facilite depuis plus de 15 ans l'émergence de projets d'expression multimédia et de médiation numérique. Ces projets répondent à des enjeux sociaux et agissent sur le vivre ensemble, la cohésion sociale, le bien-être des personnes, l'estime de soi.

La Ville a souhaité expérimenter auprès des porteurs de projets intervenant dans ce champ, un premier travail mutualisé de compréhension de l'utilité sociale des actions/projets de la médiation numérique, afin d'avancer vers une approche partagée sur ces questions.

Brest Métropole prépare une stratégie numérique pour le territoire et dans ce cadre mène un travail exploratoire afin de mieux connaître les projets, les acteurs, les compétences et la richesse des initiatives en place. C'est pourquoi Brest Métropole a souhaité que les résultats de cette expérimentation autour de l'appréciation de l'Utilité sociale de quelques actions de médiation numérique à Brest puissent être capitalisés et partagés plus largement, du point de vue de la démarche et des résultats.

Pour mener de façon opérationnelle cette démarche, les deux collectivités ont lancé une consultation et ont choisi une équipe de consultants expérimentés, **Hélène Duclos** (Trans-Formation) et **Philippe Cazeneuve** (Savoir en Actes).

Dans son premier volet, ce document présente les parties-prenantes de l'expérimentation, la méthode retenue et les étapes des travaux des associations.

La seconde est consacrée à la capitalisation de l'ensemble de ces apports avec une proposition de référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique à des fins de mutualisation sur le territoire de Brest métropole notamment.

Pour faciliter la compréhension de l'expérimentation et du travail de capitalisation, les fiches de synthèse produites par les associations sont positionnées après la troisième partie « Bilan et perspectives ». Support de communication, elles retracent le chemin parcouru, l'exigence et les apports de la démarche ainsi que les suites envisagées par chaque collectif.

1 L'expérimentation

La démarche visait à identifier l'utilité sociale de projets et d'activités de médiation numérique. Deux projets collectifs et cinq associations ayant des activités numériques ont participé à cette expérimentation. Après un travail d'identification de l'utilité sociale de leur activité, les structures ont construit leur propre référentiel d'évaluation de l'utilité sociale. A partir de ces travaux, un référentiel transversal de l'utilité sociale de la médiation numérique a été ébauché collectivement et finalisé par Hélène Duclos.

1.1 Les associations et projets mobilisés

La ville de Brest a invité huit associations ou projets à participer à la démarche, sept ont choisi de s'engager dans le processus.

Deux projets :

- Le projet « Une place pour chacun » par les associations Ar Vag et Infini
- Le projet « Intergénération@tions », par le Dispositif Relais Rive Droite et l'EHPAD Louise Le Roux

Cinq associations :

- L'association Vivre la Rue
- Le Foyer Laïque de St Marc, activité multimédia.
- L'association Parlons-en ! Le journal, le site de Bellevue
- Le centre Social Keredern (les Amarres), activité multimédia
- La maison de Quartier de Bellevue, activité multimédia

1.2 La démarche

Les participants au projet ont été mobilisés sur quatre sessions de travail collectives et ont réalisé en intersession des travaux individuels avec l'appui de deux consultants, Hélène Duclos et Philippe Cazeneuve.

Session 1 : Enjeux et identification de l'utilité sociale

(24 janvier 2014)

Après une présentation de chacun des participants, les intervenants ont présenté les notions d'utilité sociale de la médiation numérique. Les porteurs de projets ont précisé leurs enjeux et objectifs à participer à ce travail et une réflexion collective a été menée sur les enjeux de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique. Hélène Duclos a présenté une méthode d'identification de l'utilité sociale. Les participants l'ont expérimenté collectivement sur l'utilité sociale de la médiation numérique en général. Ils ont ensuite élaboré des scénarii pour identifier l'utilité sociale des activités multimédia de leur association ou de leur projet. Ils ont également identifié les parties-prenantes à associer à ce travail.

Intersession :

Les participants ont identifié, avec les parties-prenantes de leur activité, l'utilité sociale de leur association ou de leur projet. Ils ont commencé la rédaction d'une fiche de synthèse pour présenter leur démarche.

Session 2 : Construction des critères d'évaluation de l'utilité sociale

(28 mars 2014)

Les participants ont mis en commun les registres de l'utilité sociale qu'ils avaient identifiés. Hélène Duclos a présenté les notions-clé d'un référentiel d'évaluation. Les participants ont affiné le cadrage de leurs registres. Ils ont ensuite expérimenté la construction de critères et indicateurs.

Intersession :

Les participants ont finalisé la construction de leurs registres et élaboré des critères et indicateurs de l'utilité sociale de leur projet.

Session 3 : Finalisation des critères d'évaluation de l'utilité sociale

(25 avril 2014)

Après un échange sur les travaux réalisés en intersession et les améliorations à leur apporter, les participants ont affiné les indicateurs qu'ils avaient élaborés en intersession. Ils ont également envisagé des scénarii d'utilisation de leur référentiel.

Intersession :

Les participants ont finalisé leur référentiel et la fiche de synthèse présentant leur démarche.

Session 4 :

Identification d'un référentiel transversal de la médiation numérique

(1er juillet 2014)

A partir d'une présentation des référentiels de chaque association, les participants ont identifié les critères communs aux différents projets. Ils ont ensuite réfléchi aux spécificités transversales de la médiation numérique en termes d'utilité sociale.

1.3 Les travaux des porteurs de projets

Les travaux réalisés par les porteurs de projets ont été capitalisés sous forme d'une fiche de synthèse par projet.

Chaque association, avec l'appui de l'un ou l'autre des consultants, a élaboré sa propre fiche. Elle retrace les travaux réalisés au cours de la démarche, synthétise les productions et proposent des perspectives d'utilisation. Chaque fiche comprend :

- Présentation de l'association ou des associations concernées
- Présentation des activités/du projet évalués
- Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale
- Les étapes de la construction du référentiel
- Les registres et critères d'utilité sociale de la structure
- Les perspectives d'utilisation du référentiel
- Les apports de la démarche

La fiche de synthèse est un outil de capitalisation, mais également de communication. Elle pourra être utilisée par les porteurs de projet, les commanditaires ou les consultants pour présenter leur démarche et ses résultats.

Les fiches de synthèse très riches ont été placées en fin de document pour en faciliter la lecture. Prenez le temps de les consulter ; Elles retracent le chemin parcouru et l'important travail accompli par chaque association ou collectif.

2 Vers un référentiel de l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique

Chaque projet ou association a élaboré son propre référentiel d'évaluation de l'utilité sociale. Un référentiel d'évaluation est composé de critères et d'indicateurs. Les critères et les indicateurs sont spécifiques à chaque objet évalué.

A l'issue de ce travail, les participants ont identifié les critères présents dans la grande majorité des référentiels réalisés. Ils ne sont pas spécifiques à la médiation numérique mais traduisent une contribution de la médiation numérique à la société.

Après cette première analyse, nous avons cherché à identifier les critères spécifiques à la médiation numériques, c'est-à-dire ceux pour lesquels la médiation numérique apporte une plus-value remarquable.

2.1 Les critères communs identifiés par les associations

L'analyse transversale des référentiels créés par les porteurs de projet ont fait apparaître plusieurs critères communs. Ils peuvent se décliner autour des registres suivants :

- **Vivre ensemble**
 - Lien social
 - Socialisation
 - Solidarité

- **Pouvoir d'agir¹**
 - Autonomie
 - Estime de soi
 - Etre acteur, citoyenneté

- **Acquisition des compétences**
 - Accès au numérique pour tous
 - Adaptation aux évolutions
 - Acquisition de compétences

- **Epanouissement personnel**
 - Epanouissement personnel
 - Plaisir

Notons que d'autres dimensions de l'utilité sociale ne sont pas présentes chez toutes les associations, mais très importantes pour certaines d'entre elles :

- Dynamique de territoire
- Insertion professionnelle
- Santé
- Mixité intergénérationnelle
- Agitateur

¹ Le terme pouvoir d'agir est une traduction du mot anglo-saxon « empowerment ». La traduction est incomplète. Le pouvoir d'agir est ici compris comme un processus individuel d'émancipation (compétences, image de soi, ressources) et un processus collectif visant à la transformation sociale. Les québécois parlent de capacitation citoyenne, mais le terme de ne rend pas compte du partage du pouvoir.

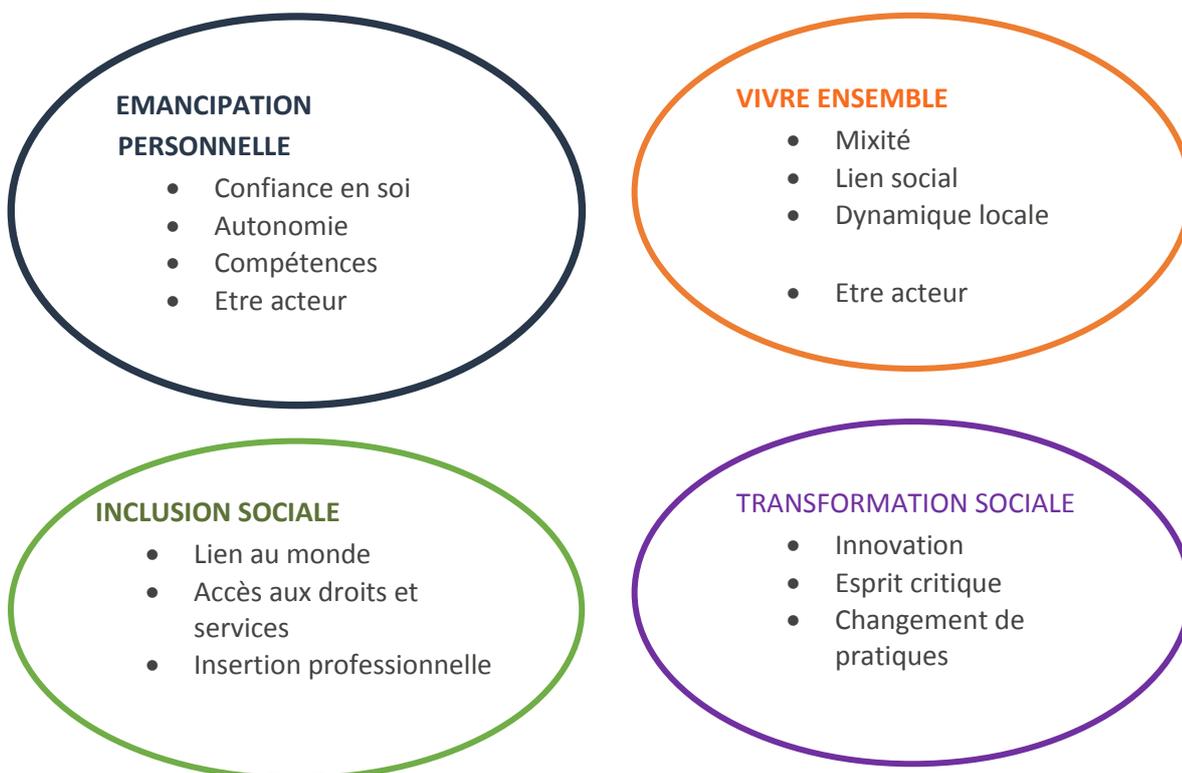
2.2 Proposition de critères transversaux pour l'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique

Au regard des travaux réalisés par les associations et à travers les échanges avec elles, Hélène Duclos propose un référentiel d'évaluation autour de critères transversaux spécifiques à la médiation numérique.

En effet, la médiation numérique est utilisée par les associations comme un outil leur permettant de développer une activité. Elle ne constitue pas un objectif en soi mais plutôt un moyen de réaliser l'objectif visé par l'activité. Une question mérite alors d'être posée : qu'est-ce que la médiation numérique apporte « en plus » ? Autrement dit, quelle est l'utilité sociale spécifique de la médiation numérique ?

Beaucoup de ces registres et critères, tel que le lien social ou l'autonomie sont présents dans de nombreux référentiels d'évaluation de l'utilité sociale. Certains pourtant constituent des spécificités de la médiation numérique, car l'objet même de la médiation numérique apporte une plus-value que l'activité ne présenterait pas si elle ne s'appuyait pas sur la médiation numérique.

Une carte de l'utilité sociale de la médiation numérique peut être présentée autour de 4 registres.



Structurés et reformulés par la consultante, ces registres et critères s'appuient très directement sur les travaux réalisés par les associations. Ils mériteraient d'être approfondis par des travaux complémentaires. Cependant, ces registres et critères semblent pertinents pour évaluer l'utilité sociale d'un projet de médiation numérique. Nous détaillons ci-après pour chaque critère l'apport spécifique de la médiation numérique, tel qu'il est perçu par les associations ayant participé aux travaux.

Confiance en soi

Grâce à la médiation numérique, les personnes vont au-delà de ce qu'elles pensaient pouvoir apprendre. Elles dépassent leurs limites. Plusieurs éléments y contribuent :

- Le numérique relativise l'ignorance : les technologies et les applications évoluant très vite, « *il est normal de ne pas tout savoir* ».
- Le numérique permet de gravir progressivement de petits paliers.
- Le retour est immédiat et gratifiant. Le numérique donne des satisfactions sans qu'il y ait de sanction négative.
- Le transfert d'un usage de l'informatique à un autre est très facile. C'est un outil qui permet de découvrir des potentialités.

Ces différentes vertus du numérique nécessitent une médiation, un accompagnement à l'usage de l'outil. En son absence, un échec peut générer des blocages importants vis-à-vis de l'outil et contribuer alors à une perte de confiance.

Autonomie

La médiation numérique contribue spécifiquement à l'autonomie des personnes. En effet, elle permet aux personnes de :

- « *prendre le risque de faire* » car le numérique donne la possibilité de se tromper, de tester, de recommencer plusieurs fois sans qu'il y ait le jugement d'un tiers ;
- renforcer leurs capacités leur permettant ainsi d'être plus autonome. Accompagnées par le médiateur, les personnes peuvent bénéficier d'un large accès à l'information et à une diversité d'avis. Elles sont ainsi plus à même de se forger un point de vue, d'élaborer un projet, de choisir, de décider (se renseigner sur internet avant de faire un achat, d'avoir un rendez-vous médical, ...).

Compétences

L'acquisition de compétences peut être considérée comme un moyen de générer par exemple de la confiance en soi ou de l'autonomie. Cependant, elle mérite d'être identifiée comme un critère en tant que tel de l'utilité sociale de la médiation numérique car elle constitue un apport remarquable de la médiation numérique. En accompagnant à la découverte et à l'usage de l'outil, la médiation numérique facilite les apprentissages : apprentissage sur l'utilisation et les usages possibles de l'outil numérique, accès à de nouvelles connaissances dans des champs extrêmement divers, nouvelles pratiques, ...

Etre acteur

Parce qu'elle favorise l'accès à des informations pratiques tout comme générales, parce qu'elle contribue à l'ouverture sur le monde, parce qu'elle aide à avoir une diversité d'opinion permettant de se forger un avis, la médiation numérique constitue un moyen pour renforcer la capacité de chacun à devenir acteur à la fois dans sa vie personnelle et dans la société.

Lien social

La médiation numérique favorise le lien social à deux niveaux :

- Elle accompagne les personnes dans l'usage du numérique comme outil de lien. Le numérique permet de reprendre ou de garder des contacts lorsque le face-à-face n'est pas possible. Il permet d'abolir la distance pour les personnes éloignées ou le temps pour les personnes ayant des temporalités différentes. Paradoxalement, il contribue aussi au lien social par la distanciation que met l'écran et qui permet à des personnes ayant une relation difficile à l'autre d'échanger malgré tout (tension entre des personnes, troubles psychiques, ...). Il peut ainsi aider notamment à retisser des liens familiaux ou amicaux.
- La médiation numérique va aussi favoriser des rencontres entre les publics à l'occasion d'ateliers ou d'activités en commun. Les personnes s'entraident car il est admis que devant la diversité et le renouvellement permanent des usages du numérique, chacun peut apprendre des expériences de l'autre.

Mixité sociale, intergénérationnelle

La médiation numérique facilite la mixité sociale et intergénérationnelle. Elle va contribuer à la rencontre entre différents milieux qui peuvent se côtoyer sur les activités numériques. L'universalité du numérique permet en effet de réunir des personnes très différentes, notamment sur de l'intergénérationnel. Il s'agit ensuite de permettre une vraie rencontre. La médiation numérique organisera par exemple des échanges de rôles et postures décalés ou inhabituels (jeunes en difficulté qui deviennent formateurs, ...) et permettra ainsi des rencontres improbables entre des publics très différents.

Dynamique locale

La médiation numérique accompagne des personnes dans leurs usages de l'outil informatique. Cet outil peut contribuer au développement local et permettre à des personnes de s'impliquer d'une nouvelle façon dans la vie locale. Le numérique constitue un moyen important de diffusion d'une information sur la vie locale : actualité, agenda. Il renforce le sentiment d'appartenance en favorisant le lien entre les personnes d'un même territoire et entre les personnes et le territoire. Il contribue ainsi à la construction d'une identité collective. Les personnes extérieures notamment peuvent plus facilement rester en lien avec leur territoire d'origine. Il contribue à la valorisation du territoire, de son patrimoine, de ses activités au sein même du territoire et en dehors. Enfin, il facilite l'implication de chacun dans la vie locale. Il offre à chacun la possibilité de réagir et de faire évoluer en permanence l'information par des échanges rapides. Il favorise la coopération entre acteurs du quartier/territoire en facilitant aussi les échanges sur le montage de projets.

Lien au monde

L'outil numérique est aujourd'hui omniprésent (vie quotidienne administration, éducation, information, ...). Ne pas maîtriser l'outil numérique renforce les fragilités ou les risques d'exclusion. La médiation numérique accompagne notamment des personnes en situation de fragilité afin qu'elles restent « connectées » au monde qui les entourent par le biais du numérique. Etre à l'aise avec le numérique permet, par exemple, aux personnes âgées de se sentir en phase avec leur temps.

Accès aux droits et aux services

Le numérique devient un incontournable dans l'accès aux droits et aux services :

- Il permet de se renseigner sur les droits et services avant d'engager des démarches.
- Les permanences administratives sont de moins en moins nombreuses et de nombreux actes passent par internet. Le numérique devient une modalité d'accès aux droits et services.
- Pour les personnes ayant des problèmes de mobilité, le numérique facilite l'accès aux droits. Il peut s'agir de problèmes de mobilité physique mais également sociologique ou psychologique. La médiation numérique constitue une première ouverture vers l'extérieur.

La médiation numérique permet ainsi aux personnes d'accéder plus facilement à leurs droits et aux services.

Insertion professionnelle

Le numérique est enfin devenu un outil incontournable pour l'accès à l'emploi. La plupart des offres sont sur internet, beaucoup de recruteurs utilisent cet outil. Par ailleurs, les demandeurs d'emploi en ont besoin pour rédiger des CV et lettres de motivation. Ils l'utilisent également pour se renseigner sur les entreprises. La médiation numérique devient ainsi un outil d'insertion sociale.

Innovation

La médiation numérique donne accès à un monde favorable aux innovations :

- Certains projets innovants s'appuient sur les outils numériques pour se développer (covoiturage, commande de paniers bio par internet, ...)
- Les innovations sociales s'inspirent souvent d'autres expériences. Internet permet d'échanger avec d'autres acteurs porteurs d'innovation, d'avoir accès à de nombreux projets, ...
- Le numérique constitue une opportunité pour donner une ampleur à des projets porteurs de transformation sociale.

Esprit critique

Alors que les études et l'expérience montrent plutôt que les usagers privilégient sur Internet ce qu'ils connaissent déjà et qu'Internet et les réseaux sociaux peuvent contribuer à diffuser des rumeurs non vérifiées, la médiation numérique permet une réelle ouverture sur le monde et sur une diversité de points de vue. Elle favorise la circulation des idées et contribue à ce que chacun se forge un esprit critique.

Changement de pratiques

La médiation numérique donne accès à un outil qui peut faciliter et démultiplier les changements de pratiques :

- en rendant accessibles des informations sur des nouvelles manières de procéder (mode vie alternatif, innovation sociale,...)
- grâce à la circulation des idées qu'il permet (réseaux sociaux, débats d'idée,...)
- grâce aux innovations qu'il rend possible (économie collaborative,...)

Important : De l'utilité sociale de la médiation numérique

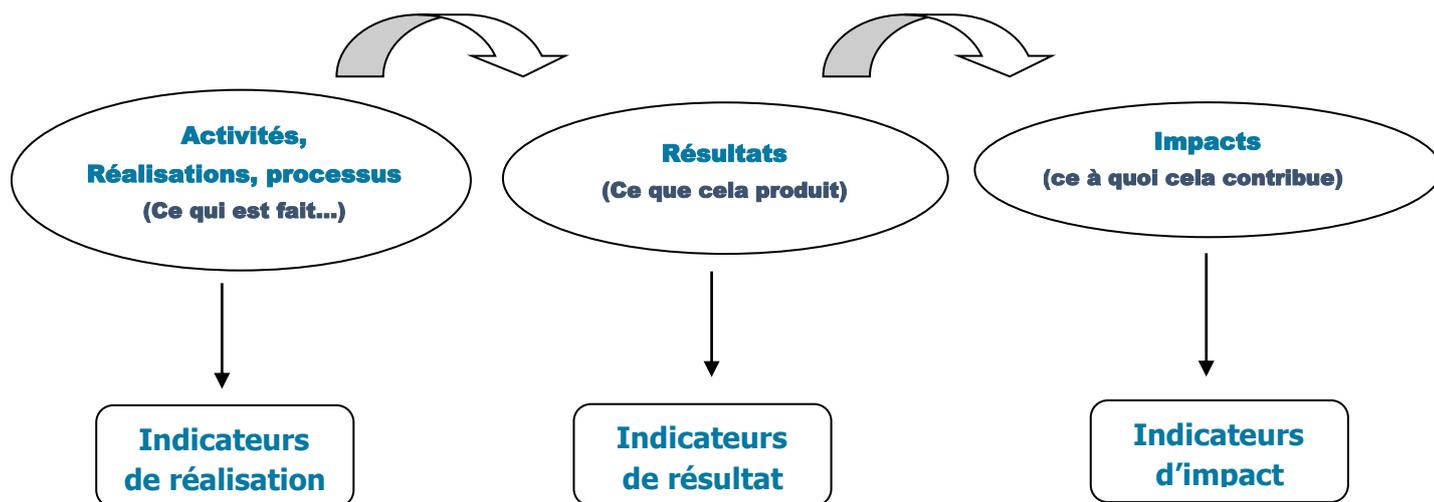
Les activités numériques ont une large utilité sociale potentielle, mais c'est la médiation numérique qui la rend bien souvent effective. Sans accompagnement, le numérique peut générer l'antithèse des critères proposés ci-dessus : repli sur soi, exclusion, reproduction du modèle dominant, ... Ces critères sont donc bien ceux de la médiation numérique et non ceux du numérique.

Ces registres et critères ne prétendent pas offrir un aperçu représentatif de la médiation numérique de l'utilité sociale. Il s'agit d'une contribution qui s'appuie sur les travaux des acteurs brestois accompagnés.

2.3 Un référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique

Sur la base de ces critères, nous proposons un référentiel d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation numérique. Pour chacun des critères, il suggère des indicateurs de réalisation, résultat et impact. Ils sont pour l'essentiel issus des travaux des associations.

La construction des indicateurs s'appuie sur la logique de projet. A chaque étape (réalisation, résultat, impact), il est possible de préciser ce qu'apporte le projet sur le critère retenu.



Une évaluation s'appuie sur des indicateurs, généralement chiffrés, complétés par des données qualitatives. Les deux sont nécessaires à la réalisation d'une analyse.

Référentiel de l'utilité sociale de la médiation numérique
Proposition issue des contributions des acteurs brestois accompagnés

Emancipation personnelle

	Indicateurs de réalisation (ce qui est fait)	Indicateurs de résultat (ce que cela produit)	Indicateurs d'impact (ce à quoi cela contribue)
Critères			
Confiance en soi	Type et nombre de personnes accueillies ou participant aux ateliers numériques Degré de confiance en elles des personnes accueillies Modalités d'accueil favorisant la confiance en soi (rythmes adaptés, temps d'accompagnement personnalisés, ...)	Type et nombre de personnes déclarant se sentir plus en confiance grâce aux apports du numérique Type et nombre de personnes ayant de nouveaux usages du numérique	Type et nombre de personnes déclarant se sentir capable de ... Témoignages traduisant une plus grande confiance en soi
Autonomie	Type et nombre de personnes accueillies ou participant aux ateliers numériques Degré de connaissance de l'outil informatique par les personnes accueillies	Type et nombre de personnes capables d'utiliser les TIC de manière autonome Type et nombre de personnes en difficulté qui se mobilisent pour venir aux ateliers (assiduité, arrivée à l'heure, ...)	Type et nombre de personnes qui déclarent être plus autonomes dans leur vie quotidienne par le biais du numérique Exemples d'autonomie accrue
Compétences	Type et nombre de personnes accueillies Nombre d'heures de formation/personnes	Type et nombre de personnes ayant renforcé des compétences ou développé des compétences nouvelles Nature des compétences développées	Type et nombre de personnes transmettant leurs compétences acquises au cours de l'activité multimédia Nombre de personnes mettant en œuvre dans leur vie quotidienne les compétences acquises Nature des compétences mises en œuvre et domaine de mise en œuvre
Etre acteur	Type et nombre de personnes accueillies	Type et nombre de personnes faisant des recherches sur des projets personnels Type et nombre de personnes ayant réalisé des documents avec l'outil multimédia au service de l'association, du quartier, ... Type et nombre de bénévoles encadrant des séances multimédia Evolution du nombre et de la diversité des sites web utilisés régulièrement	Type et nombre de personnes mettant en œuvre des projets dans leur vie personnelle. Nature des projets mis en œuvre Type et nombre de personnes s'investissant dans l'association, dans d'autres associations, dans la vie de quartier Secteurs dans lesquels les personnes s'investissent Niveau de prise de responsabilité Perception des personnes sur l'intérêt de l'outil informatique dans la mise en œuvre de projets personnels ou projets collectifs.

Vivre ensemble

		Indicateurs de réalisation (ce qui est fait)	Indicateurs de résultat (ce que cela produit)	Indicateurs d'impact (ce à quoi cela contribue)
C r i t è r e s	Lien social	<p>Type et nombre de personnes accueillies ou participant aux ateliers numériques</p> <p>Nombre d'heures d'ouverture par semaine</p> <p>Modalités d'accueil favorisant la convivialité</p>	<p>Evolution du nombre de contacts dans les carnets d'adresse et dans les réseaux sociaux</p> <p>Type et nombre de personnes ayant appris à envoyer un mail avec pièce jointe, utiliser une webcam, ...</p> <p>Type et nombre de personnes échangeant par mail et réseaux sociaux au cours de l'atelier</p> <p>Type et nombre de personnes qui s'entraident au cours de l'atelier</p> <p>Type et nombre de personnes présentes échangeant entre elles</p> <p>Type et nombre de personnes qui prolongent l'atelier par des temps informels de plus de 10mn.</p>	<p>Fréquence d'utilisation des outils de communication multimédia à domicile</p> <p>Taux de personnes ayant développé de nouvelles relations</p> <p>Taux de personnes ayant renforcé leurs relations avec des personnes éloignées</p> <p>Typologie des personnes ayant développé de nouvelles relations ou renforcé leurs relations avec des personnes éloignées</p> <p>Taux de personnes qui gardent contact avec des personnes rencontrées sur le projet multimédia. Nature des échanges</p> <p>Perception des personnes sur le renforcement des relations dans la vie personnelle (reprise de contacts familiaux, ..)</p>
	Mixité sociale, intergénérationnelle		<p>Type et nombre de personnes d'âges, de cultures, de nationalités et de conditions sociales différentes, échangeant ensemble</p> <p>Type et nombre de personnes d'âges, de cultures, de nationalités et de conditions sociales différentes n'étant pas en relation par ailleurs</p>	<p>Taux de personnes âgées ayant une pratique régulière avec leurs enfants et petits-enfants hors atelier.</p> <p>Témoignages sur les retombées de cette pratique</p> <p>Taux de personnes d'âges, de cultures, de nationalités et de conditions sociales différentes qui gardent contact avec des personnes rencontrées sur le projet multimédia.</p> <p>Nature des relations entre les personnes</p>
	Dynamique locale	<p>Type et nombre d'information locale diffusée.</p> <p>Mise en place d'un agenda local</p> <p>Nombre de reportages, films sur la vie locale réalisés au cours de l'activité multimédia.</p> <p>Nombre et type de documents sur le patrimoine et l'activité locale recueillis, numérisés, archivés et mis en ligne.</p>	<p>Nature et nombre d'informations diffusées concernant l'activité de collectifs locaux</p> <p>Nature et nombre d'informations diffusées concernant le patrimoine local et les activités locales.</p> <p>Nombre de reportages, films sur la vie locale diffusés.</p> <p>Nombre d'informations diffusées ayant généré des échanges entre les lecteurs</p>	<p>Nombre et type de personnes consultant régulièrement l'actualité locale</p> <p>Utilisation faite par les habitants et les acteurs locaux de l'information diffusée</p> <p>Nature des échanges entre les lecteurs</p> <p>Nombre de projets montés en utilisant le vecteur numérique</p> <p>Nombre et type de participants à des manifestations locales suite à une information diffusée via l'outil numérique.</p> <p>Nombre de visiteurs dans le quartier</p> <p>Evolution de l'image du quartier</p>

Inclusion

	Indicateurs de réalisation (ce qui est fait)	Indicateurs de résultat (ce que cela produit)	Indicateurs d'impact (ce à quoi cela contribue)		
C r i t è r e s	Lien au monde	Type et nombre de personnes venant aux ateliers pour "être à la page"	Fréquence d'utilisation des nouveaux outils numériques	Taux de personnes utilisant des outils numériques chez elles	
		Type et nombre de personnes novices sur les outils numériques venant aux ateliers		Taux de personnes se sentant à l'aise avec les outils numériques	
		Type et nombre de personnes en difficulté venant aux ateliers		Type et nombre de personnes maîtrisant de nouveaux outils numériques	Nombre de personnes "surfant" sur différents types de sites : actualités, découverte, ...
		Nombre des personnes âgées se formant au numérique		Nature des sites consultés	Typologie des personnes
		Nombre des personnes ayant des problèmes de mobilité se formant au numérique			Perception des personnes sur l'ouverture au monde générée par l'outil informatique
Accès aux droits et services	Type et nombre de personnes accueillies ou participant aux ateliers numériques	Type et nombre de personnes prenant de nouvelles habitudes d'information en ligne	Type et nombre de personnes se renseignant d'abord sur internet pour l'accès aux droits et aux services		
	Nombre des personnes ayant des problèmes de mobilité se formant au numérique	Fréquence d'utilisation des outils numériques dans l'accès à l'information et aux services	Type et nombre de personnes effectuant les démarches d'accès aux droits et services sur internet		
Insertion professionnelle	Type et nombre de personnes accueillies ou participant aux ateliers emploi	Fréquence d'utilisation des outils numériques dans l'accès à l'information et aux services	Type et nombre de personnes qui pratiquent la recherche d'emploi sur internet hors atelier		
	Type et nombre de personnes venant sur des ateliers avec une préoccupation d'emplois	Type et nombre de personnes réalisant des travaux dans le cadre d'un recherche d'emploi (CV, lettre de motivation, ...)	Type et nombre de personnes ayant trouvé un emploi après avoir effectué des travaux numériques (recherche, CV, ...)		
		Type et nombre de personnes qui recherchent un emploi via internet lors des ateliers	Perception des personnes sur le rôle de l'outil multimédia dans leurs recherches professionnelles		

Transformation sociale

	Indicateurs de réalisation (ce qui est fait)	Indicateurs de résultat (ce que cela produit)	Indicateurs d'impact (ce à quoi cela contribue)
Innovation	<p>Nombre de projets développés s'appuyant sur le numérique</p> <p>Nombre et type d'innovations ou actions alternatives mises en œuvre</p>	<p>Type et nombre de personnes bénéficiant de projets s'appuyant sur le numérique</p> <p>Nombre et type d'innovations ou actions alternatives diffusées</p>	<p>Nombre de demandes d'information sur les innovations ou actions alternatives</p> <p>Nombre et type d'innovations ou actions alternatives ayant inspiré d'autres territoires ou d'autres acteurs</p>
Esprit critique	<p>Type et nombre de personnes allant régulièrement sur des sites proposant des points de vue différant du courant dominant aux cours des ateliers</p>	<p>Type et nombre de personnes ayant lu ou réalisé des articles les ayant conduit à exprimer une idée, défendre une opinion ou débattre</p> <p>Type et nombre de personnes ayant rédigé un article proposant un point de vue critique ou alternatif</p>	<p>Type et nombre de personnes ayant un regard plus critique, ayant changé leurs perceptions</p> <p>Perception des personnes sur le rôle d'internet dans la construction de leur point de vue</p>
Changement de pratiques	<p>Nombre et types de pratiques, actions alternatives proposées lors des ateliers</p>	<p>Type et nombre de personnes participants à des actions alternatives</p> <p>Montant des achats effectués auprès de producteurs locaux via des commandes internet</p>	<p>Type et nombre de personnes ayant changé leurs habitudes de consommation, leurs pratiques</p> <p>Nature des nouvelles pratiques mises en œuvre et de leurs effets</p>

3 Bilan et perspectives

L'analyse ci-dessous s'appuie sur des échanges entre les participants ayant eu lieu au cours de la quatrième session. Elle visait notamment à faire le bilan de la démarche.

Une démarche efficace mais exigeante

La production de 7 référentiels

Toutes les structures qui se sont engagées dans la démarche sont allées jusqu'au bout du travail. Elles ont produit un référentiel d'évaluation de l'utilité sociale propre à leur projet ou à leur activité.

La démarche s'est adaptée aux besoins et la situation de chaque structure. Ayant avant tout des objectifs de communication, Intergénération@tions a par exemple travaillé sur les registres et critères sans développer un référentiel complet avec des indicateurs.

Des apports théoriques et pratiques

Les participants ont apprécié les alternances d'apports théoriques et pratiques. La construction de critères et d'indicateurs était un exercice entièrement nouveau pour la grande majorité des participants. La mise en pratique a cependant permis d'intégrer plus facilement les aspects théoriques.

Une mutualisation enrichissante

Les participants ont plébiscité les échanges qui ont eu lieu entre les associations à l'occasion des sessions collectives voire, pour certains, en intersession. Cette mutualisation les a aidés à prendre du recul sur leurs travaux et à imaginer d'autres manières d'approcher leur activité.

Ils ont également apprécié l'occasion donnée par ce travail d'échanger sur les questions de fond avec les parties-prenantes de leur association (usagers, bénévoles, salariés, partenaires, ...).

La nécessité de s'approprier un vocabulaire et une logique

Les participants, pour la plupart novices dans les démarches d'évaluation, ont dû s'approprier un vocabulaire technique spécifique et une logique d'approche de leur activité très différente de leur pratique habituelle. Ce travail leur a demandé des efforts de conceptualisation et d'analyse importants.

La nécessité d'affecter du temps dédié

La démarche a demandé aux associations d'y consacrer un temps dédié, lors des sessions collectives, mais également en intersession avec notamment l'organisation de réunions avec leurs parties prenantes et des temps de réflexion pour élaborer le référentiel. Certaines associations, prises par leur quotidien, ont eu des difficultés à libérer le temps nécessaire.

Une utilité sociale formalisée

Une prise de recul

« Au fil du temps, on fait les choses sans se poser de questions. C'est intéressant de se redemander pourquoi on fait les choses ». La réflexion sur l'utilité sociale permet aux participants de réfléchir au sens de leur action, de « prendre le temps du recul » sur leurs activités et leurs pratiques. « Cela nous sort de l'urgence du quotidien ».

Pour les projets portés par plusieurs structures, la démarche a donné l'occasion de « revoir nos objectifs communs ».

Une objectivation de l'utilité sociale

« Cela m'a permis de prendre conscience de l'impact, du rôle de j'ai, de ce que je peux apporter ».

La démarche a permis d'objectiver ce que les associations apportent. Ainsi, Parlons-en ! a toujours des retours positifs sur son journal, ces retours sont très généraux et ne peuvent pas vraiment être utilisés pour faire évoluer l'activité. Le référentiel permet de préciser plus concrètement ce qu'apporte le journal. L'objectivation permet de formaliser et mettre des mots sur des ressentis ou des évidences. Intergénération a notamment apprécié « la recherche du mot juste » pour exprimer les apports de son activité.

Une appropriation de l'utilité sociale par les parties-prenantes

Les temps de réflexion sur l'utilité sociale de chaque association ou projet avec ses parties-prenantes a contribué à ce que l'ensemble des parties-prenantes s'approprient ce que peut apporter l'association ou le projet. Les bénévoles, les usagers, les salariés ou partenaires ont une perception plus précise mais surtout plus globale de ce que fait et apporte l'association ou le projet.

Vers de nouvelles pratiques

Un élargissement de la réflexion à d'autres activités

Les référentiels ont été élaborés à partir de l'analyse de l'activité numérique. Le prisme de lecture de l'activité de la structure que cette démarche propose a séduit plusieurs associations. Plusieurs d'entre elles, comme le Foyer Laïque de St Marc ou le centre social de Keredern envisagent d'élargir ce travail à d'autres activités de leur association.

Des pratiques renouvelées

La réflexion sur l'utilité sociale a donnée l'occasion aux participants de poser un autre regard sur leur activité et, déjà, de la faire évoluer. L'animateur de la Maison de Bellevue précise : « J'ai modifié ma démarche de formation au multimédia, j'accorde plus d'importance à ce qui gravite autour : l'informel, les échanges, ... ».

Le centre social de Keredern va s'appuyer sur le travail sur l'utilité sociale pour la réécriture de son projet de structure pour le conventionnement avec la CAF.

Des perspectives en termes d'évaluation et de communication

Une présentation de travaux réalisés

La plupart des associations envisage de présenter leurs travaux et leur référentiel à leurs membres et/partenaires dans un avenir proche.

Par exemple, le Foyer Laïque de St Marc prévoit de faire un bilan sur la démarche d'évaluation de l'utilité sociale lors de son assemblée générale. La fiche de synthèse sera remise dans le bulletin de l'association.

Vers la création de supports de communication

Pour la quasi-totalité des associations, le travail sur l'utilité sociale sera repris dans des documents de communication. Ainsi, Vivre la Rue envisage de créer un support de communication qui fera partie des documents de présentation de l'association. Intergénération@tions construira également un support de communication s'appuyant de ses registres et critères d'utilité sociale.

Vers la construction d'un argumentaire pour les demandes de subvention

Vivre la Rue inclura son support de communication dans les dossiers de demande de subvention. Ar Vag utilisera également les travaux réalisés pour les demandes de subvention, notamment pour justifier l'existence des ateliers : « *Il en va de la survie du projet* »

Vers la mise en place de démarches d'évaluation de l'utilité sociale

La plupart des associations envisagent de mettre en place des démarches d'évaluation de l'utilité sociale sur la base du référentiel qu'elles ont élaboré.

Vivre la Rue utilisera les indicateurs pour suivre son activité. L'association a commencé à mettre en place des questionnaires.

« Une place pour chacun », Ar Vag aimerait construire, en partenariat avec les médecins, un outil d'évaluation à utiliser auprès des patients. Ar Vag dispose déjà d'outils pour ses autres activités. L'enjeu est de pouvoir suivre les patients et faire des liens entre le numérique et les pathologies.

Sur la base du référentiel, le Foyer Laïque de St Marc aimerait améliorer ses outils de suivi et être en capacité de mettre à jour régulièrement ses données.

Parlons-en ! souhaite évaluer ses activités sur la base du référentiel en 2014-2015. La plupart des indicateurs sont observables assez facilement. L'association envisage aussi de faire des sondages pour connaître l'image du quartier.

Le centre social Keredern souhaite mettre à jour régulièrement les données identifiées dans le référentiel.

Note :

Du référentiel à l'évaluation, la demande des associations

Toutes ces associations formulent le souhait d'être accompagnées sur la mise en place de leur dispositif d'évaluation. L'évaluation nécessite en effet la mise en place d'une démarche d'évaluation et la construction et/ou mise à jour d'outils de suivi. Ils sont nécessaires à la collecte des données et à l'analyse des données, or les associations n'ont pas nécessairement la technicité ni le recul suffisant pour effectuer ce travail entièrement seules.

Les fiches de synthèse des porteurs de projets

FOYER LAÏQUE DE SAINT MARC

MAISON DE QUARTIER DE BELLEVUE

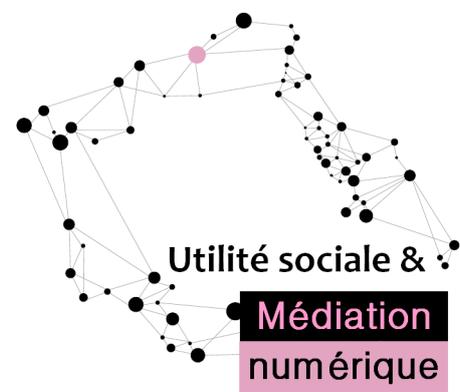
PROJET « UNE PLACE POUR CHACUN »

ASSOCIATION PARLONS-EN!

ASSOCIATION VIVRE LA RUE

CENTRE SOCIAL « LES AMARRES »

PROJET INTERGENER@TIONS





Expérimentation co-financée par
la Ville de Brest, Brest métropole,
le Contrat Urbain de Cohésion Sociale
et la Région Bretagne

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de l'association Foyer Laïque de Saint Marc

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1 - Présentation de l'association

Le Foyer Laïque de Saint Marc est une association d'éducation populaire. Il a été créé en 1926 sous l'égide d'Emile Blaise. Le 24 juin 1945, le patronage Laïque de Saint Marc devient Foyer Laïque suite à la fusion du patronage et de l'amicale des amis et anciens élèves des écoles laïques.

Depuis plus de 80 ans, les hommes et les femmes qui font vivre bénévolement le Foyer Laïque de Saint Marc agissent pour défendre une société plus solidaire, plus juste, une société qui donnerait à chaque individu les moyens d'exercer pleinement sa citoyenneté. Soucieux de mettre en place, avec le concours des habitants du quartier, des activités correspondant à leurs demandes d'occupation du temps libre, le Foyer Laïque a pour ambition, à travers les projets qu'il développe, de conduire :

- Une politique sociale, pour que l'accès aux loisirs ne soit pas freiné par des considérations d'ordre économique.
- Une politique éducative, visant à la prise de conscience par chaque individu, de ses responsabilités de citoyen, ceci en œuvrant au quotidien, à développer notre esprit critique, à favoriser la prise de décisions.
- Une politique sportive, non-élitiste, qui sans rejeter la recherche de la performance, privilégie une pratique plus humaniste, soucieuse de solidarité et de respect mutuel.

Au sein du mouvement d'Education Populaire, le Foyer laïque inscrit son action dans une logique de transformation sociale avec pour ambition de développer des valeurs humanistes, en défendant les principes de laïcité, d'éducation, de solidarité et de démocratie.

Le Foyer laïque propose :

- dix activités de loisirs sportives
- 6 activités adultes de compétition
- 10 activités socioculturelles
- 8 activités sportives enfance
- Un centre de loisirs permanent (accueil du pré et post-scolaire, animation pause méridienne, animation des « TAP » accueil des loisirs du mercredi, des petites et grandes vacances scolaires, camps et séjours de vacances).

Toutes les activités sportives ou socioculturelles sont encadrées par des bénévoles, sauf le secteur enfance qui fait appel à des professionnels de l'animation.

L'adhésion se fait à l'association et non à l'activité. Sont adhérents tous les adultes de plus de 16 ans. Pour les moins de 16 ans, ce sont les parents qui sont adhérents. Chaque adulte ou enfant qui pratique une activité doit verser une cotisation, celle-ci est fonction du quotient familial. Avec sa cotisation l'adulte ou l'enfant peut pratiquer plusieurs activités sans régler de supplément. Seul le centre de loisirs permanent est soumis à un tarif qui est fonction du quotient familial, tarif établi d'après les jours de présence

Pour plus d'information : www.flsm.infini.fr

2 - Présentation du projet évalué

La section multimédia existe depuis 2001. Elle a démarré avec un groupe tous les 15 jours, et compte depuis 2006-2007, 5 groupes hebdomadaires. Un contrat tripartite Ville de Brest, Foyer laïque, Ecole permet d'occuper la salle multimédia de l'école de Kérisbian, en soirée ou le mercredi.

En 2007-2008, grâce à l'appel à projets multimédia, la Ville de Brest a mis à disposition 3 ordinateurs, ce qui permet d'accueillir des groupes en journée au Foyer laïque et de répondre davantage aux besoins des personnes âgées.

La section compte entre 80 et 90 adhérents, avec un fort taux de réinscription d'une année sur l'autre (15 à 20 % de renouvellement par an)

La caractéristique de la section multimédia est que :

- Il n'y a pas de cours magistraux ;
- L'accompagnement se fait à partir de la demande des personnes ;
- Les personnes de tous niveaux sont acceptées ;
- Il n'y a pas actuellement d'ateliers spécifiques.

3 - Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

Le Foyer laïque aimerait pouvoir évaluer « *Pourquoi cette activité rencontre un tel succès* ».

Cela afin de :

- Permettre à la section d'attirer de nouveaux adhérents et de nouveaux bénévoles en apportant de nouveaux arguments, et ainsi de développer l'activité ;
- Permettre aux bénévoles de mieux prendre conscience de leur action ;
- Former les bénévoles pour améliorer la qualité de leur intervention dans l'accompagnement des personnes à leur utilisation des NTIC ;
- Ecrire le projet d'accompagnement de l'apprentissage pour tous des NTIC ;
- Mieux valoriser à l'interne et à l'externe l'action du Foyer laïque en direction des seniors contre l'isolement.
- Développer de nouvelles initiatives ou de nouveaux projets.

4 - Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Sept associations ont participé à la démarche. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (TransFormation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes).

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

En intersession, une première réunion s'est tenue avec les animateurs bénévoles (8 personnes) et Loïc Douart, le coordinateur. C'était la première fois que tous les animateurs de la section étaient réunis de cette façon. Les échanges sur les représentations de chacun sur l'activité multimédia ont été riches. Le groupe a choisi d'élaborer un questionnaire à remettre aux participants des ateliers durant les séances, plutôt que de faire une réunion spécifique avec tous les pratiquants.

Quatre animateurs ont participé à une réunion du comité directeur, durant laquelle un temps d'échanges a été animé à l'aide de la méthode des cartons.

Ensuite, les questionnaires ont été distribués à 66 personnes (57 réponses reçues en retour) et 15 envoyés par mail (5 réponses).

Le Foyer laïque a choisi de faire ce travail en interne, sans associer ses partenaires dans cette réflexion autour des activités multimédia.

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grand registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

En intersession, l'administratrice et l'animatrice ont travaillé ensemble afin de déterminer les indicateurs, puis ont partagé ce premier travail lors d'une nouvelle réunion de tous les animateurs multimédia. Après un temps de mise en forme, le résultat de ces échanges a été transmis par mail aux responsables du Foyer laïque afin de disposer d'un regard critique sur ces propositions.

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenante sur leur propre référentiel.

L'intersession suivante a permis de finaliser le référentiel.

5 - Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Le référentiel d'évaluation du Foyer Laïque de Saint Marc s'articule autour des registres et critères suivants :

- **COHÉSION SOCIALE**
 - Diversité des publics et brassage de milieux sociaux différents
 - Un moment attendu de convivialité et de partage
 - D'autres rencontres et échanges en dehors de l'activité
 - Des liens nouveaux permettant de rompre l'isolement
 - Vivre avec son temps, adaptation au monde qui change et qui évolue
 - Possibilité d'agir pour les autres et pour le collectif

- **APPRENTISSAGES ET DÉCOUVERTES**
 - L'échange de savoirs
 - Renforcer la mémorisation
 - Des apprentissages permettant d'être autonomes
 - Des usages nouveaux
 - De nouvelles compétences pour les bénévoles, pour aider et accompagner l'autre
 - L'ouverture pour tous à la culture et sur le monde

- **ESTIME DE SOI – CONFIANCE EN SOI :**
 - Plus d'assurance pour plus d'initiative et plus d'usages
 - Etre utile pour les autres
 - Satisfaction de réussir et d'avancer

6 - Les perspectives d'utilisation du référentiel

Dans un premier temps, le référentiel servira à constater l'impact des activités de la section multimédia pour rompre l'isolement des personnes, en vue de présenter cela lors de la prochaine Assemblée générale. Dans un deuxième temps, cette réflexion pourra être étendue à d'autres sections du Foyer laïque.

7 - Les apports de la démarche

Ce travail a permis à tous les animateurs de la section de se rencontrer et aux membres du Comité directeur de mieux connaître ce qui se passe dans les ateliers multimédia.

Pour les participants à la démarche en interne, ce travail de réflexion en groupe s'est révélé très riche et novateur dans les façons de faire.

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de la Maison de quartier de Bellevue

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1 - Présentation de l'association ou des associations

Association d'Education populaire, la Maison de Quartier de Bellevue est affiliée à la Fédération Léo Lagrange qui intervient depuis une cinquantaine d'années dans les domaines de l'éducation et de la jeunesse.

Les valeurs fondatrices déclinées par la Fédération Léo Lagrange au fil des ans se retrouvent ainsi dans les activités proposées par la Maison de Quartier de Bellevue :

- Vivre pleinement le temps libre : en organisant des activités sportives, de loisirs, de tourisme, de culture qui allient le plaisir à la connaissance, l'expression à la création, la découverte à l'aventure.
- Vivre en maîtrisant l'environnement et le cadre de vie : en revivifiant le quartier et en œuvrant pour l'appropriation collective de l'environnement et de l'espace naturel.
- Vivre ensemble : en créant des espaces de rencontres, de coopération, d'échanges.
- Vivre responsable : en donnant à chacun les outils pour développer son esprit critique, prendre des responsabilités, participer à la vie démocratique, favoriser les partenariats.

La Maison de Quartier de Bellevue développe des actions dans différents domaines d'intervention : l'Animation Jeunesse, l'Animation Culturelle, l'Insertion et l'Autonomie Sociale, les Activités Socioculturelles, le Soutien à la Vie Associative...

La Maison de Quartier de Bellevue est un lieu d'échanges, de rencontres, d'apprentissages où chacun trouve sa place. C'est un lieu de vie où jeunes et adultes peuvent apporter leur contribution au projet associatif de l'équipement.

Pour plus d'information : mqbellevue.free.fr

2 - Présentation des activités/projet évalués

La Maison de Quartier de Bellevue propose des ateliers multimédia à de nombreux publics.

Seront évalués dans le cadre de cette démarche, les ateliers en direction du public de l'action AGIR et du *B2web Café*.

L'action AGIR s'inscrit dans le Plan Départemental d'Insertion du Conseil Général du Finistère. Elle s'adresse à un public éloigné du monde de l'emploi, bénéficiaires du RSA ou bénéficiaires des autres minima sociaux. Chaque participant est orienté par un travailleur social avec qui sont définis les objectifs du parcours sur l'action afin de :

- Développer l'autonomie sociale, l'accès aux droits fondamentaux pour favoriser l'intégration dans le quartier et la ville,
- Développer des capacités individuelles visant à engager un parcours d'insertion sociale et professionnelle,
- Favoriser la poursuite du parcours et l'entrée sur d'autres actions : chantiers, associations intermédiaires, formation.....

Le B2 Web Kafé s'adresse à un public fragilisé, de plus de 18 ans, ne maîtrisant pas les bases de l'outil informatique, résidant sur le quartier de Bellevue et repéré par les structures partenaires de la maison de quartier de Bellevue (CSF, FJT, SATO, Seb'action.....).

La formation s'est déroulée sur 6 mois, de Janvier à Juin 2014, à raison d'1 séance par semaine pour chaque personne. 3 créneaux horaires différents sont programmés sur 2 jours par semaine (le lundi ou le jeudi) Chaque séance dure 2 heures et peut accueillir 6 personnes, soit un accompagnement de 18 personnes sur une période de 6 mois.

3 - Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

La participation à la construction du référentiel permet de :

- Co-construire une réflexion ;
- Compléter les outils d'évaluation existants en incluant la notion d'utilité sociale aux éléments jusque-là utilisés dans les évaluations annuelles des ateliers ;
- Clarifier la mission auprès de la structure (employeur) et des financeurs ;
- Elargir le réseau professionnel.

4 - Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Sept associations ont participé à la démarche. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (TransFormation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes).

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

En intersession, l'animateur informatique de la Maison de Quartier a pu interroger différents groupes d'apprenants sur ce que leur apportaient les ateliers auxquels ils ont participé (3 groupes de 7 personnes ont été interrogés).

De plus, au cours d'une réunion, un temps de réflexion s'est engagé avec les partenaires qui ont orienté et/ou accompagné le public sur le B2 web café ou Agir.

La question était : *"A votre avis, qu'apportent les ateliers multimédia à leurs participants, et dans un sens plus large au territoire de Bellevue et à ses habitants ?"*

Pour certains groupes le formateur a reformulé la question : *"Que vous apporte le numérique dans votre vie de tous les jours ? Que vous a apporté la formation que vous suivez ?"*

L'animation à l'aide de la méthode des cartons a permis d'engager une discussion afin de tenter d'identifier l'utilité sociale des actions et d'amorcer la construction du référentiel.

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grands registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

En intersession, l'animateur a affiné les indicateurs grâce à des échanges avec ses collègues en interne, ainsi qu'avec une animatrice multimédia d'une autre association brestoise impliquée dans la même démarche.

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenant sur leur propre référentiel.

L'intersession suivante a permis de finaliser le référentiel.

5 - Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Le référentiel d'évaluation de la Maison de Quartier de Bellevue s'articule autour des registres et critères suivants :

- **VIVRE ENSEMBLE**
 - Convivialité pour rompre l'isolement
 - Lien social (entretenir des liens avec la famille, amis à l'aide du numérique)
 - Entraide - Solidarité

- **INSERTION PROFESSIONNELLE**
 - Développement des compétences (Apprendre)
 - Retour à l'emploi

- **DÉVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR :**
 - Implication dans son quartier
 - Autonomie
 - Estime de soi

6 - Les perspectives d'utilisation du référentiel

Ce travail constitue une contribution utile pour l'élaboration du projet de la structure.

Le référentiel sera intégré parmi les outils utilisés pour réaliser les bilans d'actions.

7 - Les apports de la démarche

Ce travail a permis aux personnes impliquées de :

- Développer leur réseau professionnel ;
- Favoriser l'analyse de leur pratique professionnelle ;
- Construire un outil d'évaluation des actions ;
- Renforcer le travail en équipe.



Expérimentation co-financée par
la Ville de Brest, Brest métropole,
le Contrat Urbain de Cohésion Sociale
et la Région Bretagne

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de la médiation numérique Projet « Une place pour chacun »

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1. Présentation de l'association ou des associations

Arvag

L'association de Psychiatrie Ar Vag a pour objet de promouvoir la recherche, l'enseignement et la formation sur la santé mentale dans le domaine médical, paramédical, psychologique et social ; Études dans le domaine de la santé mentale ; aide à la psychothérapie institutionnelle, à la réadaptation et à la réinsertion ; collaboration avec des associations poursuivant un but similaire soit en passant des accords avec elles, soit en adhérant à des fédérations d'associations.

L'association est née en 2007 avec comme objectif de promouvoir et de pérenniser l'activité voilée sur son secteur de psychiatrie.

Ar Vag a par la suite essayé de diversifier son activité en permettant l'accès à l'outil informatique et internet à certains patients.

Cet outil qui pouvait laisser craindre des difficultés causées par la pathologie s'est avéré un outil efficace dans la médiation thérapeutique.

Infini

L'association Infini a pour objectif de promouvoir et faire découvrir l'utilisation du réseau mondial informatique INTERNET à des fins non commerciales et/ou coopératives, organiser des activités associatives liées à ce réseau et former le public à ces nouvelles technologies.

Pour atteindre ces objectifs l'association Infini développe des activités d'accueil, des points d'accès publics internet, de formation, de conduite de projets innovants dans le domaine des Technologies d'Information et de la Communication.

Elle joue en la matière un rôle unique et prépondérant sur la place brestoise et compte, au niveau national, parmi la demi-douzaine d'association de ce type. Ses adhérents sont pour l'essentiel des associations (plus d'une centaine), des collectivités locales et territoriales et quelques individuels.

2. Présentation des activités/projet évalués

Ce projet est une action d'éducation populaire, de sensibilisation et d'initiation, à la culture et aux pratiques des technologies innovantes et numériques, auprès d'un public en situation d'exclusion sociale pour des raisons de santé. Ce projet à destination de patients de santé mentale a permis la mise en place d'outils (site participatif, médiathèque) ce qui reste une initiative unique en France.

Deux groupes d'adultes sont accueillis au local de l'association Infini l'un pour suivre des ateliers formation sur les usages des multimédias numériques, et l'autre pour participer à la réalisation du projet.

3. Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

4. Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Huit associations ont participé à la démarche. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (Trans-Formation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes).

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

Plusieurs séances de travail en intersessions ont été nécessaires pour la construction du référentiel.

- Entre les membres de l'association Infini
- Entre les membres de l'association Arvag
- Entre les 2 porteurs du projet

Il est également apparu nécessaire aux porteurs de projet de faire participer à ce projet les usagers de l'association et les membres soignants.

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grands registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenante sur leur propre référentiel.

L'intersession suivante a permis de finaliser le référentiel.

La quatrième session a permis aux participants de mettre en commun les différents référentiels élaborés par les structures participant à la démarche. Une réflexion a ensuite été menée sur les critères spécifiques de la médiation numérique. Enfin, les participants ont fait le bilan de la démarche et développé les perspectives d'utilisation du référentiel

5. Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Registres	Critères
Santé	Repère temporel
	Estime de soi
	Maintien des capacités cognitives
Acquisition de compétences	Utilisation des outils numériques
Réhabilitation	Autonomie
	Sentiment d'appartenance à une communauté
	E-inclusion
	Socialisation
	Ouverture sur l'extérieur
Épanouissement personnel	Plaisir
	Pouvoir d'agir

6. Les perspectives d'utilisation du référentiel

Ar Vag utilisera également les travaux réalisés les demandes de subvention, notamment pour justifier l'existence des ateliers : « *Il en va de la survie du projet* »

Ar Vag dispose déjà d'outils pour ses autres activités. L'enjeu est de pouvoir suivre les patients et faire des liens entre le numérique et les pathologies.

7. Les apports de la démarche

L'association Ar Vag sort confortée de ce travail sur l'utilité sociale.

Il est en effet apparu au terme de la construction du référentiel que les critères et les registres sont ceux que l'association a développé dans les plans de soins guide élaborés en psychiatrie. Ar Vag aurait pu accoler à utilité sociale l'utilité thérapeutique.



Expérimentation co-financée par
la Ville de Brest, Brest métropole,
le Contrat Urbain de Cohésion Sociale
et la Région Bretagne

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de l'Association Parlons-en !

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1 - Présentation de l'association

Créée en juin 1998, l'association Parlons-en ! a pour objectif de développer et de mettre en œuvre des moyens d'expression, d'information et de communication en direction des habitants du quartier de Bellevue à Brest.

Pour ce faire elle a mis en place un journal de quartier et un site web.

C'est une association au service des habitants, des associations du quartier, des professionnels des structures afin d'informer les habitants sur la vie au quotidien.

Parlons-en ! est la seule association du quartier qui réunit toutes les informations en un seul outil.

2 - Présentation des activités/projet évalués

Le référentiel de l'utilité sociale portera sur l'ensemble des projets de l'association, c'est-à-dire plus particulièrement :

- Bellevue, le journal du quartier : 5 parutions par an distribuées à 5000 exemplaires.
- www.brest-bellevue.net le site d'information du quartier.

Malgré des sondages auprès des lecteurs, il est très difficile de connaître l'impact de ces initiatives, auprès des habitants et des structures.

3 - Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

En 1996, la Ville de Brest a mis en évidence le besoin d'information des habitants et a incité financièrement à la création des journaux de quartier. Le journal de Bellevue a ainsi vu le jour avec l'aide de quelques bénévoles et salariés des structures. Un an et demi plus tard, en 1998, l'association Parlons-en ! a été créée de façon à assurer la distinction entre un journal de quartier et un journal municipal. Le site internet a été créé en 2006 avec l'aide de l'association Infini et du service démocratie locale et citoyenneté.

Depuis, il semble que le site est de plus en plus fréquenté. Le journal paraît à raison de 5 numéros par an grâce au comité de rédaction constitué actuellement de 10 personnes et se réunissant tous les jeudis. Cependant, si le besoin d'information a été établi et la réponse apportée sous la forme d'un journal de quartier rendue possible, il est apparu souhaitable d'essayer d'évaluer la demande d'information des habitants. De façon plus globale, évaluer l'utilité sociale du journal et du site rendra l'association de plus en plus légitime comme espace commun de communication au service des structures et des associations, et par le fait même, des habitants.

4 - Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Sept associations ont participé à la démarche. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (TransFormation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes). La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

En intersession, les dirigeants de l'association ont décidé d'inviter toutes les structures et partenaires du quartier à une réunion, ainsi que quelques habitants et les représentants de la mairie (mairie-adjointe du quartier, référent de la mairie pour les journaux de quartier).

22 personnes se sont retrouvées le 25 février à 18h à la Mairie de quartier de Bellevue :

- 11 membres de Parlons-en ! ou rédacteurs du journal
- 3 personnes de la Mairie et de la Ville
- 3 personnes du centre social Kaneveden
- 2 personnes de la Maison de quartier
- 1 personne du PL Bergot
- 1 habitante
- 1 personne de la médiathèque

La réunion a été animée par des membres de Parlons ! et par Elisabeth Le Faucheur (responsable de projets au service Internet et expression multimédia de la ville de Brest).

La question était : *"D'après vous, qu'apportent le journal et le site à ses lecteurs, à vous-même, au territoire, à ses habitants, à la société, à... ? »*

L'animation à l'aide de la méthode des cartons a permis d'engager une discussion afin de tenter d'identifier l'utilité sociale des actions et d'amorcer la construction du référentiel.

Les thèmes suivants se sont dégagés, par ordre de fréquence décroissant :

- Information
- Lien social
- Image du quartier
- Convivialité plaisir
- Collaboration
- Donner envie, dynamiser les habitants
- Fierté
- Globalité
- Histoire du quartier
- Sentiment d'appartenance
- Outil de communication

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grands registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

En intersession, 3 personnes de l'association ont travaillé individuellement puis ont mis en commun leurs réflexions de façon à proposer un premier classement des registres, critères et réalisations. Ce premier jet a été ensuite affiné avec l'intervenant qui les accompagne dans la démarche.

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenant sur leur propre référentiel.

L'intersession suivante a permis de finaliser le référentiel.

5 - Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Le référentiel d'évaluation de l'association Parlons-en ! (journal et site web d'informations locales) s'articule autour des registres et critères suivants :

- **VIVRE ENSEMBLE (LIEN SOCIAL)**
 - Coopération entre les acteurs du quartier
 - Soutien aux initiatives des habitants
 - Dynamisme des habitants

- **SENTIMENT D'APPARTENANCE AU QUARTIER**
 - Image positive du quartier

- **MISE EN VALEUR DU QUARTIER :**
 - Actualités du quartier (information)
 - Histoire du quartier

6 - Les perspectives d'utilisation du référentiel

Ce référentiel servira d'outil d'évaluation. Il permettra de conforter Parlons-en ! dans sa mission de communication au service des structures et associations du quartier, et donc des habitants. Les indicateurs de résultats et d'impacts, tels qu'ils ont été définis, semblent réalistes à mesurer.

7 - Les apports de la démarche

Ce travail a permis aux personnes impliquées :

- de réfléchir et de prendre du recul par rapport aux actions engagées ;
- d'imaginer des pistes pour améliorer les outils en place.
- pour une personne impliquée dans l'animation d'un atelier multimédia, de modifier son regard et d'ajuster sa pratique.



Expérimentation co-financée par
la Ville de Brest, Brest métropole,
le Contrat Urbain de Cohésion Sociale
et la Région Bretagne

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de l'association Vivre la Rue

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1- Présentation de l'association ou des associations

« Vivre la Rue » est une association loi 1901, basée rue St Malo à Brest dans le Finistère. Elle a pour objet la préservation et la réhabilitation de lieux en péril. Elle entend ainsi, défendre les droits des générations futures, faire naître et vivre des lieux de rencontre et d'échange pour tous. Vivre la Rue vise à être un lieu d'épanouissement pour les projets et les individus.

Depuis 1989, l'association VIVRE LA RUE concilie spectacles urbains et histoire en s'attachant à ce lieu oublié qu'elle fait renaître aux feux de la fête. Ses objectifs sont :

- Préserver et dynamiser la rue St Malo, rue populaire et historique de Brest Recouvrance
- Être une force de propositions culturelles et artistiques valorisant le quartier de Recouvrance et ses habitants
- Animer un lieu de rencontres, de partages, d'enrichissement mutuel et d'échanges intergénérationnels
- Encadrer une fonction d'appui pour les projets artistiques, associatifs et proposer un espace d'aide aux individus

Pour cela, Vivre la rue utilise les rencontres artistiques et les propositions pluridisciplinaires comme des vecteurs permettant de renforcer le lien social, la valorisation d'un quartier sensible et la participation citoyenne. Ses moyens d'actions sont, notamment :

- La restauration et l'entretien de la rue Saint-Malo et de son environnement en Bio-Construction
- la production et la diffusion de spectacles, et de manifestations artistiques et culturelles
- la mise en pratique des valeurs de l'économie sociale et solidaire

L'association Vivre la Rue a notamment ouvert un espace, accessible à tou(te)s, du mardi au vendredi de 14h à 19h, du samedi au dimanche de 15h à 20h : « "Au Coin d'la Rue ». Il s'agit d'un espace social, solidaire et alternatif situé à l'angle de la rue St Malo et de la rue Rochon. Il comprend :

- Un Espace Public Numérique : 4 ordinateurs connectés en libre accès, imprimantes multifonctions, accès accompagné, ateliers multimédia...
- Un salon de thés, tisanes, cafés, jus de fruits, soda et cola du Monde, produits locaux, bio et équitables.
- Une épicerie bio-équitable (à manger, à grignoter, à boire...)
- Une p'tite boutique : cartes postales, badges, DVD films Vivre le Rue, CD/DVD des artistes programmés, livres d'écrivain du coin, cadeaux artisanaux, ...
- Des livres en libre-échange : salon de détente pour la lecture, la consultation de brochures et documentations éthiques, les jeux traditionnels et éducatifs... Prêt et échange de livres d'occasion, achat possible à prix libre...
- Des expositions d'Art
- des animations culturelles (une à deux fois par mois)
- Un lieu de rencontres et de réunions...

Pour plus d'information sur Vivre la Rue : vivrelarue.net

Pour plus d'information sur Le Coin d'la Rue : aucoindlarue.vivrelarue.net

2 - Présentation des activités/projet évalués

Le référentiel de l'utilité sociale portera sur l'ensemble des actions de médiation numérique et d'expression de l'association.

3 - Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

Fidèles à nos convictions de toujours et dans la volonté de concrétiser toutes nos idées d'ouverture, il nous fallait nous rapprocher des habitants du quartier, des promeneurs, des visiteurs. En créant « Au Coin d'la Rue », un lieu atypique, accessible et attractif, l'association s'est engagée dans un projet d'importance qui demande sérieux et compétences.

La démarche de construction d'un référentiel est l'opportunité d'évaluer notre travail et nous apporter les outils nécessaires pour la pérennité de notre action que l'on souhaite utile et solidaire...

4 - Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (TransFormation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes). Sept associations ont participé à la démarche. Vivre la Rue a été accompagnée par Hélène Duclos.

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

En intersession, l'association VIVRE LA RUE a réuni un groupe constitué de sympathisant(e)s, de bénévoles, adhérent(e)s, administrateur(e)s, salariées de l'association, d'élus de la Ville et de partenaires. Les 13 participants ont répondu et échangé autour de la question :

« *D'après vous, qu'apportent les activités d'« AU COIN D'LA RUE » dans son ensemble à toute personne qui fréquente ou découvre le lieu, aux territoires (Ici ou ailleurs), à la société... ?* »

L'animation de la réunion a utilisé la méthode des cartons. Les réponses sous forme de petits papiers individuels ont été regroupées par thèmes. Plusieurs thématiques sont ressorties :

- Vivre ensemble
- Bien-être
- Culture
- Mémoire-histoire
- Entraide et solidarité
- Services
- Découvertes
- Mixité
- Image
- Agir pour Faire avancer
- Global

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grand registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

En intersession, la salariée et la présidente d'honneur de l'association ont travaillé les critères d'évaluation et ont élaboré des indicateurs. Elles ont échangé avec l'intervenante qui les accompagne dans la démarche, sur la construction du référentiel, afin notamment de mieux différencier les indicateurs de résultats et d'impact.

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenante sur leur propre référentiel.

L'intersession suivante a permis de finaliser le référentiel.

La quatrième session a permis aux participants de mettre en commun les différents référentiels élaborés par les structures participant à la démarche. Une réflexion a ensuite été menée sur les critères spécifiques de la médiation numérique. Enfin, les participants ont fait le bilan de la démarche et développé les perspectives d'utilisation du référentiel

5 - Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Le référentiel d'évaluation de Vivre la Rue s'articule autour des registres et critères suivants :

- **VIVRE ENSEMBLE**
 - Lien social
 - Solidarité
 - Mixité sociale, générationnelle et culturelle

- **EPANOUISSEMENT**
 - Accès à la culture pour tous
 - Expression artistique

- **DYNAMIQUE DE TERRITOIRE - IMAGE DU QUARTIER, DE LA RUE :**
 - Valorisation et préservation du patrimoine, mémoire du quartier, histoire de la rue
 - Attractivité
 - Services de proximité

- **AGIR POUR FAIRE AVANCER**
 - Agitateur
 - Patrimonialisation citoyenne
 - Développement durable
 - Innovation sociale

6 - Les perspectives d'utilisation du référentiel

Le référentiel constituera un support de communication interne et externe. Il sera inclus dans les rapports d'activités, les dossiers de demande de subventions, les dossiers d'appel à projet et tous documents de présentation de l'association en direction des collectivités territoriales, des partenaires présents ou futurs, des sujets d'études...

Vivre la rue souhaite poursuivre ce travail en mettant en œuvre une démarche d'évaluation de l'utilité sociale

7 - Les apports de la démarche

Le travail sur le référentiel a constitué une suite intéressante à l'étude du Dispositif Local d'Accompagnement suivi de juillet à décembre 2013

Grâce à ce travail, Vivre la Rue se sent en capacité d'analyser, de formaliser et synthétiser l'utilité sociale des actions menées par l'association après 25 années d'existence.

Les idées qui ont émergé lors de la réunion avec les parties-prenantes continueront de germer, après la fin de cette rencontre. Ce temps de travail a été très apprécié par tous. Les discussions se sont poursuivies après la réunion.

L'association se sent également confortée dans son désir de mener de nouvelles actions participatives. Ce travail lui a également permis de structurer ces projets.

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de l'association Les Amarres

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1- Présentation de l'association

L'association a vocation à animer et développer la vie sociale et culturelle. Pour cela, elle favorise la mise en œuvre d'initiatives portées par les adhérents, bénévoles ou habitants, appuyés par des salariés. Elle œuvre, dans une démarche citoyenne, en faveur du « vivre ensemble » et prend pour points de repère les valeurs et principes suivants :

- Le respect de la dignité humaine,
- La solidarité,
- La laïcité, la neutralité et la mixité,
- La participation et le partenariat.

L'association agit sur la base d'un « projet social », réalisé dans le cadre d'une démarche participative associant l'ensemble des acteurs impliqués dans sa mise en œuvre : bénévoles, adhérents, habitants, salariés, partenaires opérationnels et financeurs.

Ce projet est agréé par la Caisse d'Allocations Familiales.

Dans le cadre de ce projet, l'association tend à :

- favoriser le développement des liens familiaux et sociaux,
- s'engager dans des actions collectives visant le développement du pouvoir d'agir,
- proposer des activités et services à finalité sociale, éducative, culturelle et de loisirs,
- favoriser la vie sociale et la vie associative,
- créer des espaces de rencontre et d'échanges entre les générations,

2- Présentation des activités/projet évalués

Le projet multimédia de quartier a pour objectif premier de développer des projets et favoriser la participation des habitants via les outils numériques. Globalement, l'activité multimédia est présente de manière transversale dans l'ensemble des actions du centre social.

Pour cela des temps d'animation réguliers ou ponctuels sont proposés aux différents publics :

- Les ateliers d'initiation adultes : ils ont pour but de faire découvrir les bases de l'informatique pour aller vers l'autonomie des personnes avec l'outil tout en favorisant le lien social. Cet atelier donne la possibilité aux participants d'obtenir le Visa Internet Bretagne, ce petit diplôme a bien souvent un impact sur l'image de soi.
- Les ateliers multimédia au service du bénévolat : lors de ces temps, les bénévoles du centre social se saisissent des outils numériques pour leur activité. Exemples : faire une vidéo pour restituer une fête de quartier, réaliser une affiche pour communiquer sur une action, apprendre à faire un compte rendu de réunion... Toutes ces réalisations sont vues par tous et favorisent également l'estime de soi.
- Les cafés du net (avec les petits débrouillards) : ce sont des rendez-vous mensuels ouverts à tous pour échanger sur une pratique numérique du quotidien (achats en ligne, réseau sociaux...). Chaque participant peut témoigner de son expérience, les échanges sont très riches, à l'issue de la séance beaucoup d'appréhensions disparaissent.
- Les animations enfants du mercredi et des vacances scolaires : l'espace multimédia est identifié par les enfants : jeux et activités créatives sont pratiqués. Des sorties sont programmées, elles sont restituées par des reportages photos, vidéo ou articles sur le web.
- Les temps d'accompagnement scolaire : après l'école, le centre social accueille les enfants du quartier pour l'aide aux devoirs. Un temps de détente a lieu, les enfants peuvent fréquenter l'espace multimédia pour pratiquer des jeux de réflexion. Ce temps leur permet de se poser et de découvrir de nouveaux jeux qu'ils peuvent refaire à la maison. L'entraide entre les enfants est très présente.
- Les temps forts : l'espace multimédia organise et prend part à des temps forts tout au long de l'année. Cela permet de toucher d'autres publics et de vulgariser les outils multimédia dans d'autres contextes.

3- Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

Pour l'association, les enjeux de la démarche de construction d'un référentiel visent à la fois à :

- Renforcer la dynamique de projet de l'association
 - Prendre du recul, prendre conscience de notre rôle
 - Partager un outillage entre bénévoles, salariés et partenaires
 - Requestionner le vocabulaire utilisé habituellement
- Mettre en place une démarche d'évaluation originale,
 - Observer l'impact de nos actions au-delà des objectifs initiaux
 - Évaluer l'impact avec le regard des partenaires financeurs (aller vers un référentiel commun d'évaluation)
- Préparer le travail de réflexion pour le nouveau projet du Centre Social en vue du renouvellement de l'agrément en 2015

4- Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (TransFormation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes). Sept associations ont participé à la démarche. Le centre les Amarres a été accompagné par Hélène Duclos.

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale. Chaque structure a ensuite défini sa propre stratégie de construction du référentiel.

En intersession, l'association a d'abord interrogé les différents groupes d'adultes sur ce que leur a apporté les ateliers multimédia.

Dans un second temps, les bénévoles ont été sondés sur la même question.

Puis, l'association a réuni des bénévoles, partenaires et animateurs du centre social et leur avons posé la question : « *Selon vous, qu'apporte le projet multimédia aux personnes, aux habitants, aux adhérents et à la société ?* ». Deux par deux, les personnes ont noté leurs idées sur des post-it puis les ont regroupés par thèmes sur un tableau. Cette étape a été renouvelée une deuxième fois, les réponses étaient alors plus riches.

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grands registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

En intersession, l'association a travaillé sur l'élaboration de critères et sur de premiers indicateurs (réalisation, résultat et impact).

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenante sur leur propre référentiel.

L'intersession suivante a permis d'approfondir les indicateurs le référentiel. L'association a rencontré la maison de quartier de Bellevue qui participe à la démarche sur l'utilité sociale et a sensiblement la même activité pour échanger sur leurs travaux. Des échanges ont eu lieu avec Hélène Duclos pour finaliser le travail.

La quatrième session a permis aux participants de mettre en commun les différents référentiels élaborés par les structures participant à la démarche. Une réflexion a ensuite été menée sur les critères spécifiques de la médiation numérique. Enfin, les participants ont fait le bilan de la démarche et développé les perspectives d'utilisation du référentiel.

5- Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Lien social

- Rupture de l'isolement
- Inter-génération
- entraide

Bien-être

- Convivialité
- Confiance en soi « se sentir capable »

Pouvoir d'agir

- Être acteur du centre social, du quartier
- Citoyenneté
- Accès à l'information
- Autonomie

6- Les perspectives d'utilisation du référentiel

Le référentiel pourra constituer un outil de communication. L'idée est de le mettre à jour régulièrement. Le fait d'avoir associé les partenaires va faciliter la communication ultérieure avec eux.

Le référentiel pourra servir de trame d'élaboration du projet pour le futur agrément du centre social. Il servira également de base pour l'évaluation de la future convention.



Expérimentation co-financée par
la Ville de Brest, Brest métropole,
le Contrat Urbain de Cohésion Sociale
et la Région Bretagne

Construction d'un référentiel de l'utilité sociale de la médiation numérique

Démarche conçue et accompagnée par
Hélène Duclos (Trans-Formation)
Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes)

Coordination Ville de Brest
Elisabeth Le Faucheur

1 - Présentation des structures

Dispositif Relais

L'existence des classes relais reflète les difficultés qu'affronte l'école. Il s'agit de faire face, d'inventer des manières d'agir, de lutter contre l'exclusion la marginalisation sous toutes ses formes (violentes ou silencieuses), de croire au progrès de chacun.

Les élèves accueillis en classe relais ont des profils différents, des histoires singulières, mais quasiment tous ont une image dégradée, négative d'eux-mêmes et sont souvent dans l'impossibilité de construire. Nous accueillons des élèves des collèges du secteur qui décrochent de l'école, qui sont en rejet de l'école, qui sont totalement démotivés.

Le choix pédagogique au Dispositif Relais Rive Brest est de proposer aux élèves des tâches complexes ancrées dans le réel (le tout en référence au S4C), et de privilégier le travail sur l'estime de soi.

EHPAD Louise Le Roux

L'établissement existe depuis 25 ans, au départ c'était un foyer logement et qui est devenue il y a 5 ans un EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes). Les objectifs restent l'ouverture vers l'extérieur et le maintien de l'autonomie des personnes accueillies.

La moyenne d'âge est actuellement de 87 ans.

Sur cet établissement une salle est dédiée à un club de retraités du quartier, « Le club du Landais».

Ces deux publics, voire deux générations sont associés au projet intergener@tions.

2 - Présentation des activités/projet évalués

Chaque année scolaire, depuis 2003, après une formation à l'utilisation enrichie et combinée d'internet avec l'aide de l'Association Infini et une sensibilisation à la posture d'accompagnant-e auprès d'un public âgé, des élèves du Dispositif Relais Rive Droite se rendent deux fois par semaine dans une résidence pour personnes âgées. L'objectif de ces ateliers est de montrer Internet et de former des résidents et des personnes âgées du quartier à utiliser Internet.

Les pratiques se sont modifiées au gré de l'évolution des outils numériques, de la population de la résidence qui est devenue un EHPAD (établissement pour personnes âgées dépendantes), et des réflexions pédagogiques alimentées par des rencontres lors de la présentation du projet (forum des enseignants innovants, colloques ...) ainsi que par des échanges sur les réseaux sociaux.

Les pratiques se sont enrichies grâce à de nouvelles rencontres, toujours aussi improbables, et en lien avec les ateliers intergener@tions : des artistes en résidence dans un espace culturel du quartier pour la réalisation de portraits numériques, des étudiants de l'école Télécom-Bretagne pour le développement d'une application pour faciliter l'appropriation des tablettes par des personnes âgées, des élèves d'une autre classe relais autour de débats philosophiques via twitter ...

3 - Les enjeux et objectifs pour l'association de la démarche de construction d'un référentiel de l'utilité sociale

- Faire connaître Intergener@tions dans toutes ses dimensions
- Impliquer l'environnement proche des acteurs
- Faire bouger les représentations sur les âges de la vie sur « apprendre »
- Essaimer la démarche
- Prendre un temps de réflexion, analyse de terrain afin de mesurer la perception extérieure, de réajuster les pratiques
- Faire évoluer les pratiques autour du numérique

4 - Les étapes de la construction du référentiel

La construction du référentiel s'est déroulée dans le cadre d'une démarche collective proposée par la ville de Brest et l'agglomération Brest Métropole. Huit associations ont participé à la démarche. Elle était accompagnée par Hélène Duclos (TransFormation) et Philippe Cazeneuve (Savoirs en Actes).

La démarche comprenait 4 sessions de travail collectives avec les 7 associations et des travaux intersessions menés par chaque association.

La première session collective a été consacrée à une présentation de la démarche, une réflexion sur les enjeux de la démarche pour chaque association et l'appropriation d'un outil d'identification de l'utilité sociale.

En intersession, des temps de travail ont été organisés pour identifier l'utilité sociale du projet Intergener@tions, notamment :

- Une réunion pour recueil d'idées auprès divers partenaires, rédaction du courrier
- Une commission sur le numérique sur l'EHPAD, sur 1h pour les résidents et les familles (7 résidents présents, mais aucune famille)
- Une réunion avec les partenaires ayant regroupé 6 participants, notamment des représentants de la Ville, du CCAS, de l'Education Nationale, de Télécom-Bretagne.
- Une réunion de synthèse et mise en forme des travaux.

La seconde session collective a permis aux structures d'organiser les thématiques et idées qui ont émergé lors des réunions d'identification de l'utilité sociale et de les structurer en grand registres de l'utilité sociale et en critères. Les notions de référentiel, critères, indicateurs et données qualitatives ont été présentées. Chaque structure a ensuite expérimenté la construction d'indicateurs.

En intersession, plusieurs temps de travail et des échanges avec Hélène Duclos ont permis de définir les registres de l'utilité sociale du projet et de rechercher des critères.

La troisième session collective a été consacrée à la mise à jour des référentiels. Les difficultés rencontrées au cours de l'intersession ont fait l'objet d'échanges entre les participants. Les structures ont ensuite travaillé avec l'appui de l'intervenante sur leur propre référentiel.

En intersession, les énoncés des registres et critères ont été retravaillés avec l'appui d'Hélène Duclos.

La quatrième session a permis aux participants de mettre en commun les différents référentiels élaborés par les structures participant à la démarche. Une réflexion a ensuite été menée sur les critères spécifiques de la médiation numérique. Enfin, les participants ont fait le bilan de la démarche et développé les perspectives d'utilisation du référentiel.

5 - Les registres et critères d'utilité sociale de la structure

Cohésion – faire/vivre ensemble

- Rencontres improbables
- Liens sociaux
- Altérité
- Changement des regards, des représentations

Dynamique - vie de la Cité

- L'accès au numérique pour tout
- Collaboration des acteurs
- Maillage des structures du territoire
- Participation à la création du bien commun

Innovation

- Pratiques pédagogiques innovantes
- Adaptation aux évolutions de la société
- Démarches inhabituelles
- Essaimage

Raccrochage scolaire

- Engagement dans la durée sur un projet
- Reconnaissance de compétences, habiletés, savoirs expériences
- Apprentissages
- Mise en mouvement

Epanouissement des personnes

- Acteur
- Initiative
- Adaptabilité
- Ouverture
- Goût d'apprendre

6 - Les perspectives d'utilisation du référentiel

Le travail sur l'utilité sociale permettra la construction de supports de communication pour Intergener@tions

L'EPHAD souhaite construire un référentiel d'évaluation par rapport à son public, peut-être sur le numérique à la résidence.

7 - Les apports de la démarche

Les attentes vis-à-vis de la démarche engagée étaient de :

- Sortir de l'urgence autour du projet
- Percevoir les représentations des différents intervenants des trois structures sur Intergener@tions
- Croiser les représentations, préciser le vocabulaire
- Communiquer de manière plus complète sur le projet Intergener@tions

La démarche a répondu à nos attentes. Elle a notamment permis de :

- comprendre les impacts, les effets du projet au-delà des constats et observations déjà faits (importance des regards croisés)
- Proposer une présentation lisible du projet dans toutes les dimensions (ramifications, effets)

Contacts :



Trans-Formation Associés

heleneduclos1@gmail.com

06 11 49 33 36



Ville de Brest

Service Internet et expression multimédia

Elisabeth Le Faucheur

02 98 00 84 39

elisabeth.le-faucheur@mairie-brest.fr

&

Brest Métropole

Mission Stratégie et Prospective

Joëlle Calvar

02 98 33 53 04

joelle.calvar@brest-metropole.fr