



JOURNÉE 2

DIAGNOSTIQUER, ACCOMPAGNER ET MESURER L'IMPACT DES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

21 décembre 2023



Au Centre International de Séjour de Lyon

INTRODUCTION

La présente synthèse rend compte d'une matinée dédiée à l'exploration approfondie des démarches participatives dans le secteur de l'Accueil Hébergement Insertion, qui s'est tenue le 21 décembre. Cette initiative a été portée par la Fédération des acteurs de la solidarité Auvergne Rhône Alpes et la Fondation Armée du Salut Lyon Cité. Elle a été rendue possible grâce au financement de la Fondation Crédit Coopératif, visant spécifiquement à créer et diffuser des outils destinés au diagnostic, à l'accompagnement, et à la mesure d'impact des démarches participatives au sein de ce secteur.

L'objectif principal de cette journée était de créer un espace d'échanges et de rencontres entre des acteurs issus de secteurs qui n'interagissent pas habituellement, tels que le handicap, l'accueil-hébergement-insertion, et l'Économie Sociale et Solidaire (ESS).

Elle donne suite à la journée régionale du travail pair et de la participation qui s'est tenue la veille le 20 décembre 2023 et qui regroupait 134 personnes (personnes accompagnées, professionnels de l'accompagnement).

DÉROULÉ DE LA MATINÉE

01

Éclairage sociologique par Sylvain Celle, maître de conférence en économie, chaire ESS, Lyon 2



Power point conférence Sylvain Celle

02

Atelier 1 : Diagnostiquer les démarches participatives



Outil diagnostic

03

Atelier 2 : Accompagner les démarches participatives

04

Atelier 3 : Mesurer l'impact des démarches participatives



Outil mesure d'impact social



DES PERSPECTIVES SUR L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL ET LA PARTICIPATION

conférence par Sylvain Celle

La mesure d'impact a émergé en France depuis environ 10 ans. Nous avons glissé de la notion d'utilité sociale (présente depuis une quarantaine d'années dans le secteur associatif), à l'impact social depuis environ 2014. Ces deux notions n'ont pas les mêmes origines et pas les mêmes objectifs. **L'impact social fait davantage référence à la performance et à l'efficacité des associations.**

Ce glissement a des conséquences sociales, économiques et environnementales qui sont imputables aux actions réalisées. Notamment, un nouvel impératif de la « performance du social » a émergé. Les trois acteurs présents dans les mesures d'impact social sont :

1. L'Etat (stratège, investisseur social)
2. L'entreprise (rse, entreprise à impact)
3. Les associations

La notion de mesure d'impact social dans le monde associatif est arrivée via les démarches d'innovations et de montée de l'entrepreneuriat social.

Marion Studer, thèse sur « Évaluer l'économie sociale et solidaire : socioéconomie des conventions d'évaluation de l'ESS et du marché de l'évaluation d'impact social », [Lien thèse marion studer](#)

Il y a un **marché de la mesure sur l'impact social** : une dizaine de cabinets de consultants qui ont pu vendre un nouveau produit, avec pour vigilance que tous les 10 ans il faut changer de méthode pour rester attractif.

Quelle appropriation par les associations ? Beaucoup de discours mais peu de pratiques et d'outils sur la mesure d'impact social en milieu associatif, néanmoins ça reste un pivot de reconfiguration dans l'économie sociale et solidaire.

DES PERSPECTIVES SUR L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL ET LA PARTICIPATION

conférence par Sylvain Celle

Panorama de l'évaluation d'impact social :

- Qui : des grosses associations ou entreprises sociales
- Pourquoi : essentiellement pour prouver et communiquer auprès des financeurs et partenaires,
- Comment : via des méthodes hybrides qualitatives et quantitatives et multidimensionnelles,
- Par qui : des consultant avec des alternant.e.s et stagiaires,

Souvent une évaluation réalisée sur mais sans les bénéficiaires/personnes accompagnées.

Angles morts des mesures d'impact social dans les associations :

La **participation**, une vision instrumentalisée car les bénéficiaires ne sont pas impliqués dans l'évaluation. Une réappropriation est en cours avec une culture participative de l'économie sociale et solidaire mais encore très peu développée.

Cela peut être un moyen de redonner de la valeur à la participation, vigilance dans le fait d'avoir une approche économiste de la gouvernance démocratique et de ne pas dépolitiser la participation.

Pistes de discussions :

- La participation est un moyen de repolitiser l'évaluation en s'inspirant d'une longue tradition participative (le croisement des savoirs et des pratiques d'ATD quart monde, le DPA, etc.).
- Attention aux risques d'un autoritarisme participatif (Guillaume Gourgues 2023),
- Risque d'une marchandisation et une remise en cause des libertés associatives.

ÉCHANGES AVEC LA SALLE

- Certains organismes d'état nous demandent de faire une évaluation d'impact pour bénéficier de financements qui ne correspondent pas toujours aux réalités de terrain.

Idée : prendre les guides d'évaluation, reformuler toutes les questions pour être applicables au terrain, y répondre avec les personnes accompagnées et les travailleurs sociaux de terrain et après remplir les cases. En plus on ne fait rien des rapports d'évaluation, il faut employer une stratégie pour imposer sa méthode.

- L'évaluation d'impact est un marché qui implique aussi une caution scientifique, les chercheurs sont sollicités pour évaluer

Néanmoins, pour les chercheurs/évaluateurs ce n'est pas possible, « on ne peut pas mesurer de l'impact social, on essaye d'anticiper les demandes de l'Etat mais ce n'est pas tenable ».

- Projet associatif à écrire tous les 5 ans

Malgré une réécriture du projet associatif tous les 5 ans, les associations ont une raison d'être qui ne change pas. Il y a une injonction à la nouveauté sans arrêt, on met en concurrence les structures, « il faut montrer qu'on est meilleur que les autres, on va financer les structures qui ont le meilleur impact social, il faut avoir la capacité de bricoler et de communiquer ».

- Il y a 20 ans, le sujet de l'évaluation était tabou, le projet social suffisait

Qui contrôle les évaluateurs ? Des acteurs associatifs, des réseaux, des fédérations peuvent créer leur propre référentiel, pour être plus en phase avec les réalités des structures, des acteurs externes qui ont construits des référentiels qui ne correspondent pas au secteur associatif.



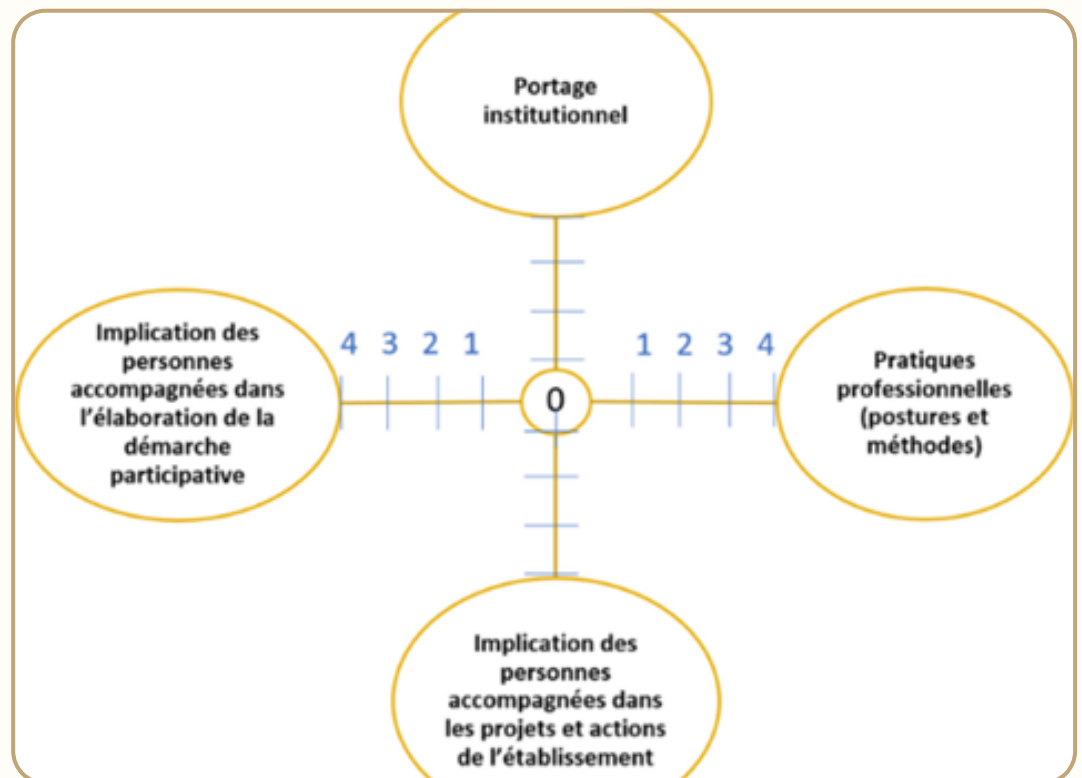
ATELIER 1

DIAGNOSTIQUER LES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

animation par laetitia gawlik

Outil diagnostic

Outil du radar



Avant tout accompagnement au développement de la participation, la mise en place d'un diagnostic est nécessaire. Un diagnostic peut permettre de :

- Identifier les points d'améliorations et les points forts
- Comme **moteur de changement** auprès des équipes
- Questionner la participation dans son service, structure et ouvrir un dialogue
- Valoriser les pratiques de chacun...

Présentation des outils

1. Comprendre les freins à la participation

Coconstruit avec les personnes accompagnées. Il permet d'identifier les causes des problèmes, comment dépasser les difficultés et trouver des leviers d'actions. Il peut être utilisé en auto-évaluation des pratiques, ou comme support d'échange.

2. Conduire un entretien de diagnostic

Une grille d'entretien qui peut être utilisée auprès du chef de service ou avec l'ensemble de l'équipe ; en peu de temps (1h à 1h30) il permet de donner une vision claire de la participation au sein d'un service ou d'une structure.



ATELIER 1

DIAGNOSTIQUER LES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

animation par laetitia gawlik

3. Conduire un entretien avec les personnes accompagnées

Coconstruit avec les personnes accompagnées. Il permet d'inclure la vision des personnes dans le diagnostic. Ces questions sont adaptées, et permettent aux personnes de mettre les personnes rencontrées à l'aise pour s'exprimer.

4. Situer sa structure via un radar

Cet outil simple à mettre en place est protéiforme : vous pouvez l'utiliser en équipe, chacun de son côté ou en collectif... vous pouvez l'utiliser en amont et après un accompagnement pour mesurer le changement. Il permet de situer sa structure ou son instance de participation. Le radar permet d'appréhender différentes formes de participation en tant qu'outil de repères et de synthèse. La représentation graphique permet une compréhension plus simple. Cet outils est efficace, permet de se situer rapidement dans nos pratiques où « on en est » sur le sujet de la participation.

Analyse – échange avec les groupes

- Mobilisation des personnes

Proposition d'ajouter une branche au radar sur la mobilisation des personnes (nombre ou pourcentage de participants aux instances ou projets de participation).

- S'interroger sur nos pratiques ? Comment on implique les personnes concernées dans le diagnostic ?

La non-participation est aussi un choix. On peut faire de la co-construction sur le projet personnalisé, mais sur d'autres jours simplement consulter, mais peu acteurs, juste les bénéficiaires. Sur ces projets de participation, dans des grosses associations, il est parfois complexe de mener des actions à grande ampleur, car ce ne sont pas les mêmes publics, pas les mêmes envies, pas les mêmes projections, pas les mêmes perspectives.

Comment faire ? Trouver des actions simples, facilement réalisable, à courte temporalité, pour voir les effets rapidement. On peut réfléchir en se disant : est-ce qu'il y a des freins ? Si oui comment les lever pour rendre possible la participation ?

- Jusqu'où aller ?

Les questions de l'obligation de participer. Jusqu'où ça va ? Quand il n'y a personne, faut-il obliger/forcer à participer ? Vouloir être en co-construction tout le temps n'est peut-être pas le cap à atteindre. Mais selon les enjeux, c'est à nuancer, et à mettre en perspective. L'objectif n'est pas d'aller au plus haut niveau de participation, ce n'est pas forcément souhaitable ou envisageable selon les structures. Cela pose également la question du passage de la verticalité à l'horizontalité.



ATELIER 1

DIAGNOSTIQUER LES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

animation par laetitia gawlik

3. Conduire un entretien avec les personnes accompagnées

Coconstruit avec les personnes accompagnées. Il permet d'inclure la vision des personnes dans le diagnostic. Ces questions sont adaptées, et permettent aux personnes de les mettre à l'aise pour s'exprimer.

4. Situer sa structure via un radar

Cet outil simple à mettre en place est protéiforme : vous pouvez l'utiliser en équipe, chacun de son côté ou en collectif... vous pouvez l'utiliser en amont et après un accompagnement pour mesurer le changement. Il permet de situer sa structure ou son instance de participation. Le radar permet d'appréhender différentes formes de participation en tant qu'outil de repères et de synthèse. La représentation graphique permet une compréhension plus simple. Cet outils est efficace, permet de se situer rapidement dans nos pratiques où « on en est » sur le sujet de la participation.

Analyse – échange avec les groupes

- Mobilisation des personnes

Proposition d'ajouter une branche au radar sur la mobilisation des personnes (nombre ou pourcentage de participants aux instances ou projets de participation).

- S'interroger sur nos pratiques ? Comment on implique les personnes concernées dans le diagnostic ?

La non-participation est aussi un choix. On peut faire de la co-construction sur le projet personnalisé, mais sur d'autres jours simplement consultés. Comment faire ? Trouver des actions simples, facilement réalisable, à courte temporalité, pour voir les effets rapidement. On peut réfléchir en se disant : est-ce qu'il y a des freins ? Si oui comment les lever pour rendre possible la participation ?

- Jusqu'où aller ?

Les questions de l'obligation de participer. Jusqu'où ça va ? Quand il n'y a personne, faut-il obliger/forcer à participer ? Vouloir être en co-construction tout le temps n'est peut-être pas le cap à atteindre. L'objectif n'est pas d'aller au plus haut niveau de participation, ce n'est pas forcément souhaitable. Cela pose également la question du passage de la verticalité à l'horizontalité.

- Place de la direction

Si la direction ne suit pas, des démarches de participation peuvent émerger mais souvent les professionnels s'épuisent. La participation, on a tendance à la mettre dans des instances, or elle peut aussi passer par la posture.



ATELIER 2

VENEZ TESTER ET COMMENTER DES OUTILS D'ANIMATION COLLECTIVE !

animation par joanna bartellemy, meline peyrot et d'émence beugnot

Présentation de la plateforme participation

Présentation de la plateforme de soutien à la participation du Groupement des possibles : <https://groupementdespossibles.org/innovation/pratiques-professionnelles/participation/>

Présentation des actions de la FAS

<https://www.federationsolidarite.org/actualites/39261-2/>

Présentation du pool de formateurs et de formatrices à la participation

La Fédération des Acteurs de la Solidarité Auvergne Rhône Alpes en partenariat avec l'école OCELLIA a construit une équipe régionale de formateurs et de formatrices à la participation depuis 2021. Cette équipe régionale est composée d'une quinzaine de personnes (personnes accompagnées et formateurs participation).

Forts de leurs expériences de vies, de leur compétence d'animation de collectifs, le pool s'est lancé pour accompagner des équipes du secteur de la lutte contre la précarité et les exclusions sur la thématique de la participation et du pouvoir d'agir. L'objectif principal : mobiliser la richesse des savoirs expérientiels pour soutenir les professionnels dans le changement de leurs pratiques.



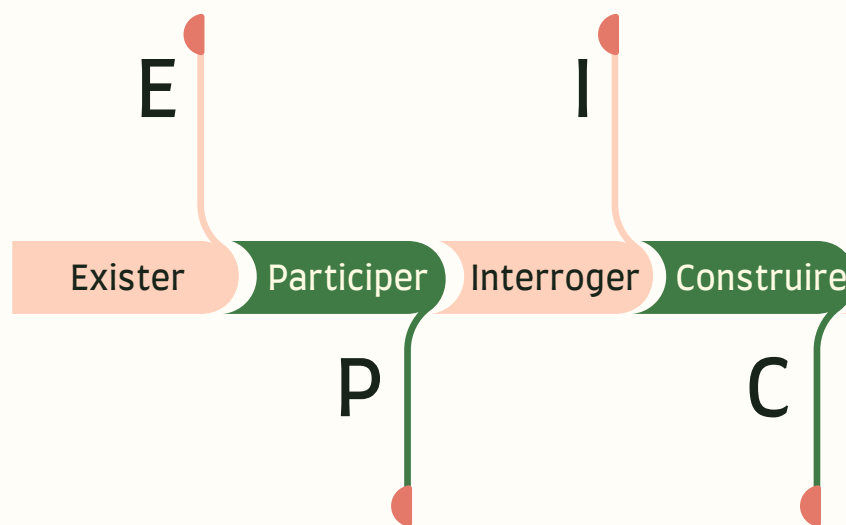
ATELIER 2

VENEZ TESTER ET COMMENTER DES OUTILS D'ANIMATION COLLECTIVE !

Quel est l'intérêt de ces outils? Pourquoi s'outiller pour animer des démarches participatives ?

L'intérêt de ces outils est de pouvoir créer un espace de confiance et respectueux dans lequel les gens pourront coopérer ensemble. Chaque animateur construit petit à petit sa boîte à outils en reprenant ce avec quoi il.elle est à l'aise. Cela prend du temps de construire sa posture d'animation. Animer en binôme peut aider à se sentir à l'aise.

Méthode EPIC par Scicabulle



Présentation d'une méthode de structuration d'animation de collectifs "EPIC" formalisée par Scicabulle <https://scicabulle.com/> . Elle est utilisée par la FAS dans le cadre du pool de formateurs.



ATELIER 2

VENEZ TESTER ET COMMENTER DES OUTILS D'ANIMATION COLLECTIVE !

EXISTER

Outil 1 : Météo jour - Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? Aller se positionner sous les différents émotibulles situés dans la salle.

Intérêt: Sonder l'énergie de chacun, permettre à chacun aussi de s'exprimer une première fois + faire attention aux émotions de chacun. On peut aussi faire une météo de conclusion. Possible de faire une météo "structure" lors d'une réunion d'équipe : quelle est la météo de notre structure en ce moment ?

Outil 2 : Photolangage - Quelle photo représente mon état d'esprit en ce moment ? Le photolangage (Jeu Dixit ou image) peut aussi servir à partager nos représentations sur un thème - dans ce cas plutôt pas un brise glace mais un outil de participation. Par exemple, quelle image pourrait représenter la participation pour vous ?

Outil 3 : Carte de la région AURA. D'où êtes-vous venus pour participer à cette journée ? Différentes échelles : département, France, monde... Et poser des questions de manière différente : Un endroit auquel je suis attaché, où est-ce que vous avez grandi, où j'aimerais aller voyager...

Intérêts : Partager quelque chose de plus personnel, mettre en lumière des points communs.

PARTICIPER

Outil : Les Abaques de régnier/ feux tricolores. Mettre à disposition des papiers de plusieurs couleurs à chaque participant pour se positionner selon une affirmation (ex: vert: tout à fait d'accord, orange: moyennement d'accord, rouge: pas du tout d'accord). Chaque personne vote en levant le feuillet avec la couleur correspondante à son avis (très adapté aux grands groupes).

Les outils d'expression non-verbale peuvent aussi être des gestes (main en l'air pour accord, point technique, besoin d'avancer).

Intérêts : Utilisable en petit groupe comme en grand groupe. Permet de prendre des décisions. Permet l'expression d'avis opposés. Peut permettre de trouver des consensus: si des participant.e.s sont en désaccord, on peut intégrer leur point de vue et reformuler la question jusqu'à trouver un accord.

ATELIER 2

VENEZ TESTER ET COMMENTER DES OUTILS D'ANIMATION COLLECTIVE !

INTERROGER

Outil: “Parole au centre”. Le groupe est disposé en cercle, l'animateur/rice propose un sujet (ex: faire le bilan des derniers mois dans la structure, mon vécu par rapport à la santé...) et pose un cadre d'écoute. On commence par un temps individuel de 5 min par rapport au thème . Puis, chacun prend la parole quand il le souhaite, en introduisant “je prends” et clôturant “je laisse”. L'objectif est de ne pas prendre la parole en réaction à ce que les autres disent.

Intérêt : Création d'un climat d'écoute et de confiance. Facilite l'expression pour chacun.e d'une part d'intimité dans les prises de paroles.

Variantes possibles :

- Doutes et certitudes sur un thème (Partage d'opinions)
- Caillou / Chaussettes / Clefs à molette (Partage d'expériences)
- Pépite uniquement : peut servir à conclure en célébrant
- Pépite / râteau : conclusion sous forme de bilan

CONSTRUIRE

Outil 1 : Le speed boat, Exemple speed boat

Pour construire un projet commun ou l'évaluer. Décider d'un projet sur lequel les participant.e.s veulent travailler. Sur le modèle d'un bateau: île= objectif, bateau= équipage, ancre= freins (interne), vents favorables= ce qui aide de le projet à avancer, récifs= ce qui peut être un risque pour le projet (externe), on peut ajouter le soleil (plus dans le cadre d'une rétrospective) = ce qui a été apprécié.

Intérêt : Partager, construire une vision commune, identifier les leviers et les freins pour la réussite d'un projet. Outil parlant pouvant être utilisé avec une équipe de professionnels et des personnes accompagnées.

Outil 2 : Souvenir du futur. Un voyage dans le temps, un saut dans le futur à imaginer ensemble. On se projette dans l'organisation d'un événement, un exemple serait “Racontons l'événement à quelqu'un qui n'y était pas”. Déroulé : idéalement sur 1h30 voire 2h. On commence par un temps individuel où chacun réfléchit à des idées à partager au groupe. Ensuite on met en commun, on peut essayer de regrouper les post it par type d'idées.

Intérêt : Permet de créer une vision partagée, de créer de l'enthousiasme autour d'un projet commun, de penser à l'idéal.

ATELIER 3

MESURER L'IMPACT DES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

animation par gaelle fructus

Outil mesure d'impact social

La mesure d'impact est une forme d'évaluation. C'est une étude qui permet de mesurer le changement (résultat + effet). Elle est très utile pour visibiliser la progression d'une organisation. Elle peut être **globale ou cibler une thématique**, comme, dans le cas présent, la participation. Mesurer son impact nécessite de tenir compte de plusieurs facteurs : l'objectif poursuivi, les ressources disponibles (temps, moyens humains, compétences). Il en découle une définition du périmètre des acteurs à associer au cadrage de la mesure d'impact (choix des impacts, des indicateurs, et des modes de collecte) et de la cible d'impact (ici, les travailleurs sociaux, cadres de direction et cadres intermédiaires).



Maîtriser cet exercice de cadrage participatif, sur un sujet qui peut parfois paraître vaporeux pour les acteurs concernés, méritait une première expérimentation. Nous avons mené une phase test à partir du Guide de la mesure d'impact social du cabinet Improve financé par la Fondation Rexel (travailleurs sociaux, cadres de direction et cadres intermédiaires, personnes accompagnées elles-mêmes), dont nous avons partagé les premiers enseignements lors de cet atelier.

Retours d'expérience de la Fondation de l'Armée du Salut, et échanges avec la salle

- **Suivre des indicateurs et mesurer la progression, c'est aussi de la mesure d'impact** : on peut partir d'indicateurs de résultat déjà existant, suivre leur évolution dans le temps, pour voir quels sont les changements produits, et c'est déjà une forme de mesure d'impact social.
- Dans d'autres mesures d'impact que l'on porte on observe également le développement de compétences/les pratiques professionnelles, mesurer l'impact des projets pour les personnes accompagnées et sur le changement de gouvernance. Exemple avec l'évaluation d'impact des Grandes Voisines qui accueille de l'Insertion par l'Activité Economique, des artistes, des acteurs de l'ESS. A travers nos trois expériences de mesure d'impact nous constatons que c'est un outil de pilotage assez intéressant, pour se questionner : que veut-on mesurer ? quels sont nos objectifs ? En faisant la démarche d'en discuter avec les collègues, les personnes accompagnées, on peut être amené à faire évoluer ses objectifs et les impacts recherchés.



ATELIER 3

MESURER L'IMPACT DES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

animation par gaelle fructus

La démarche :

- Où : dans 9 services d'hébergement, avec chacun une équipe de 6 à 14 travailleurs sociaux qui accompagnent entre 80 et 120 personnes selon les services
- Les cibles de notre accompagnement au développement de la participation : chefs de service, référents participation (1 à 2 travailleurs sociaux par service qui ont en charge l'animation des CVS), l'ensemble de l'équipe socio-éducative de chaque service d'hébergement. Au moment de cette phase-test, les personnes accompagnées n'étaient pas dans notre cible directe. Néanmoins, nous avons aussi interrogé les personnes accompagnées dans le cadre de cette mesure d'impact, pour tenter d'aller plus loin.
- Nous sommes 2 salariées à accompagner ces différents professionnels pour 0,3 à 0,6 ETP annuels sur le sujet de la participation. Notre mission sociale telle que définie dans le cadre de cette mesure d'impact-test : améliorer la participation des personnes accompagnées au sein des instances de participation (participation et impacts de leur participation, principal levier de mobilisation), en proposant et diffusant des outils d'animation ;
- Le but de notre mesure d'impact : mesurer l'efficacité de notre accompagnement (causes et effets, ce qui marche le mieux) et identifier les mécanismes de changement pour améliorer les pratiques internes.

Méthodologie :

- Repartir de notre mission sociale
- Définir ce que l'on veut changer = question évaluative : situation définie en creux : « les personnes accompagnées ne participent pas dans les instances de participation » = savoir ce que l'on veut mesurer

Travail de cadrage : définir les parties prenantes ; nous avons listé 23 impacts et rencontré certaines parties prenantes pour les associer au choix des impacts prioritaires :

- Les chefs de service et leur responsable de pôle respectif pour leur demander leur avis sur les impacts qui avaient été identifiés, en quoi ça les intéresse, en quoi l'impact est mesurable, en quoi nous avons une influence sur la participation des personnes
- Les personnes accompagnées via le Conseil Régional des Personnes Accompagnées : ils ont proposé des impacts supplémentaires
- Nous avons conservé 6 impacts. Nous avons retiré les impacts qui ne sont pas directement attribuables à notre action ou difficilement mesurables, à l'exception du "sentiment d'être entendu" (qui plus est impact éminemment subjectif). Nous avons dérogé à la méthodologie car c'était un impact important pour les personnes accompagnées. Etant dans une expérimentation, nous voulions tenter de trouver le moyen de mesurer efficacement cette donnée, sans pour autant la rattacher à notre action.



ATELIER 3

MESURER L'IMPACT DES DÉMARCHES PARTICIPATIVES

animation par gaelle fructus

- Ensuite, nous avons choisi les modes de recueil en faisant des compromis entre leur pertinence et nos moyens (temps/moyens humains) pour réaliser la mesure d'impact, et conçu les questionnaires. Le mode de recueil du questionnaire et entretien semi directif était le plus intéressant mais pas possible avec tous les publics cibles. Clara nous a rejoint à cette étape dans le cadre d'un stage, pour définir les modes de recueil, collecter et analyser les données, et réaliser une restitution.

Retours d'expérience FADS :

- > Importance de faire des choix, **de lâcher si on voit qu'un impact n'est pas mesurable ou attribuable à notre action**
- > Ne pas mêler plusieurs impacts en un, **vraiment savoir renoncer**
- > **Ne pas confondre impacts et indicateurs** : impacts = changement souhaité ; indicateur = ce qui permet de le mesurer.
- > Conseil : recruter la personne en charge de la mesure d'impact dès le début de la phase de cadrage

Nous ne sommes pas dans une démarche scientifique, ce qui n'enlève en rien la possibilité d'accorder une valeur à l'étude de mesure d'impact telle que nos ressources internes nous permettent de la pratiquer. L'essentiel dans ce cas est de **bien identifier et tenir compte des biais pour nuancer les résultats**, qui néanmoins donnent une orientation.

Atelier : Qu'est-ce qu'il faut faire pour rater sa mesure d'impact ?

- Une mesure d'impact imposée qui ne fait pas sens
- Ne pas impliquer les personnes concernées
- Ne pas clarifier le rôle de chaque personne impliquée dans l'évaluation
- Pas de financement et de temps dédié pour cette évaluation
- Vouloir tout mesurer, avoir trop de questions, aller trop vite
- Envoyer des questionnaires sans les avoir testés au préalable
- Ne pas avoir d'indicateurs SMART (spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et temporellement définis)
- Avoir uniquement des questions interprétatives
- Manque ou difficulté d'accès techniques et linguistiques
- Centrer la démarche uniquement sur un type de profil / choisir et trier les personnes que l'on va interroger
- S'appuyer sur les personnes qui ont l'habitude de participer
- Imposer un cadre et une méthode trop rigide, trop rigoureuse
- Vouloir aller trop vite
- Ne pas expliquer de quoi on parle, pourquoi on le fait, ne pas être transparent, ne pas avoir pensé l'utilité/l'objectif de cette mesure d'impact, ne pas donner suite



CONCLUSION

Cette matinée dédiée à la réflexion sur le **diagnostic, l'accompagnement et la mesure d'impact** des démarches participatives dans le secteur de l'Accueil Hébergement Insertion a été riche en enseignements et échanges. Le financement de la Fondation Crédit Coopératif a permis la création **et la diffusion** d'outils concrets avec les personnes concernées, dont les liens ont été partagés, visant à évaluer et améliorer les pratiques participatives.

L'intervention de Sylvain Celle a souligné l'évolution de la mesure d'impact social, mettant en lumière **les enjeux de performance et d'efficacité des associations**. L'émergence d'un marché de la mesure d'impact social a été constaté, tout en soulignant **le défi d'appropriation** par les associations, malgré son rôle central dans la reconfiguration de l'économie sociale et solidaire.

Le panorama de l'évaluation d'impact social a révélé des pratiques majoritairement adoptées par les grandes associations ou entreprises sociales, motivées par la nécessité de prouver et de **communiquer auprès des financeurs**. Cependant, les angles morts ont été identifiés, notamment la participation, souvent instrumentalisée et déconnectée des premiers concernés.

Les échanges au cours de la journée ont mis en lumière les défis concrets auxquels les acteurs du terrain font face, tels que l'obligation d'évaluer l'impact pour bénéficier de financements parfois déconnectés des réalités de terrain. L'idée d'une réappropriation des guides d'évaluation, en les reformulant pour les **rendre applicables au terrain** a émergé. Les échanges entre les différents secteurs et les retours d'expérience ont contribué à enrichir la réflexion collective sur la manière d'aborder ces démarches de manière plus inclusive, transparente et efficace, favorisant ainsi le développement d'une approche participative ancrée dans la réalité du terrain.

Du côté de la **Fédération des acteurs de la solidarité Auvergne Rhône Alpes et de la Fondation de l'Armée du Salut**, nous défendons l'importance **d'associer à toutes les étapes** (diagnostic, accompagnement et mesure d'impact social) les personnes accompagnées car leurs savoirs d'expérience sont des outils précieux d'ancrage. Nous prônons également la nécessité de proposer **des accompagnements à la participation sur mesure et sur le temps long** aux structures AHI afin d'avoir un réel impact sur les pratiques d'accompagnement et sur les conditions de vie et d'hébergement des personnes en situation de précarité.



MERCI



merci à la fondation crédit coopératif d'avoir financé cet événement