

Etude de cas



Réseau de chaleur humaine

Sommaire

Fiche signalétique	2
Synthèse du projet.....	3
Contexte et objet de l'évaluation	3
Forme et contenu de la démarche évaluative.....	4
Principaux enseignements et perspectives	5
Pour aller plus loin :	6

Fiche signalétique

Statut	Association loi 1901.
Contexte de l'évaluation	Besoin d'objectivation des effets de l'action
Échelle de la démarche	Impact auprès trois grands publics : les personnes précaires, les riverains et les associations partenaires.
Périmètre de l'évaluation	L'ensemble des antennes (5).
Finalités	Communication interne et externe et amélioration des activités.
Méthodes et outils mobilisés	Evaluation externe : application de la théorie du changement, mise en œuvre de questionnaires, entretiens semi-directifs et observations de terrain..
Nombre de personnes ressources et expertise	Démarche portée par le cabinet spécialisé Kimso et un stagiaire.
Budget	20 000 €.
Durée	6 mois.

Synthèse du projet

Entourage est une association (loi 1901) fondée en 2017 à Paris. L'association se donne pour mission de lutter contre l'isolement des personnes en situation de précarité en mobilisant autour d'elles un réseau de soutien permettant de créer des liens durables entre celles-ci et les riverains.

Une des particularités d'Entourage vient de l'importance accordée aux besoins relationnels qui font défaut aux personnes isolées et exclues. En effet, l'expérience de terrain a permis à l'équipe de constater que l'isolement des personnes en situation de précarité constitue non seulement une source de souffrance, mais également l'une des causes principales qui expliquerait les raisons pour lesquelles ces personnes elles sont généralement recluses. Ce phénomène justifie la mobilisation de diverses ressources auprès de ces personnes.

« Notre but, c'est vraiment de mobiliser un réseau de soutien autour des personnes qui sont à la rue, qu'on voit tous les jours vraiment en errance, mais aussi des personnes qui sont hébergées dans des foyers ou qui sont isolées dans leur logement, vraiment très précaire. On pense aux étudiants en précarité par exemple ou à

la mère célibataire avec ses enfants, aussi les personnes qui sont dans des squats [...] et nous ce qu'on leur propose c'est vraiment de créer du lien avec leurs voisins » (Responsable Entourage AURA).

A travers ses cinq antennes (Rennes, Paris, Haute Seine, Lille et Lyon depuis mai 2018), l'association développe diverses actions articulées autour de trois démarches :

- Un programme de sensibilisation, visant à faire évoluer la perception des gens sur la précarité et favoriser l'échange entre les personnes en situation stable et celles en situation de précarité.
- Une plateforme d'entraide permettant de faire vivre la solidarité entre les riverains (proposition d'aide) et les personnes en situation de précarité (demande d'aide).
- Des événements de convivialité (petits-déjeuners, apéros, pique-niques, soirées jeux, etc.) sont organisés dans l'objectif de réunir les riverains et les personnes en situation de précarité afin de faire tomber les barrières.

Contexte et objet de l'évaluation

La démarche d'évaluation de l'impact social (EIS) découle d'intuitions partagées par l'équipe après plusieurs années d'existence. L'idée de cette démarche était donc de pouvoir confirmer ces intuitions, tout en cherchant à comprendre la manière dont l'impact est produit auprès des bénéficiaires ainsi que le regard des partenaires sur les actions de l'association.

Cette démarche se porte sur 3 grands publics (personnes précaires ; riverains ; associations partenaires) afin de :

- Prendre du recul et valider les intuitions,
- Améliorer leurs actions et nourrir les réflexions sur les orientations à venir (actions à privilégier ou pas),
- Prouver les impacts d'Entourage auprès de ses parties prenantes internes et externes (particulièrement pour les partenaires financiers).

Forme et contenu de la démarche évaluative

Une démarche externalisée avec une forte implication en interne

Si l'équipe d'Entourage semble persuadée de l'impact de leurs actions, la manière de l'évaluer s'est avérée plus compliquée à mettre en œuvre, notamment du fait du caractère très qualitatif de ces dernières. Dotée de ressources financières dédiées, l'équipe d'Entourage a décidé dès les premiers moments de la démarche de faire appel au cabinet d'expertise *Kimso* spécialisé dans la mesure d'impact social. Un stagiaire a également été recruté pour faire le lien entre l'équipe et le cabinet.

L'équipe d'Entourage et les bénéficiaires ont été associés dans les différentes phases de l'évaluation :

« C'est une démarche où toutes les personnes ont été amenées à contribuer, et encore aujourd'hui tout le monde joue le jeu parce que c'est assez valorisant à la fin de voir quel travail on accomplit. » (Responsable Entourage AURA).

Une évaluation réalisée en trois grandes étapes :

Etape 1 : Cadrage de l'évaluation

Le processus de cadrage de l'évaluation s'est appuyé sur l'identification des besoins sociaux auxquels la structure cherche à répondre ainsi que par les effets qu'elle cherche à produire. Par conséquent l'outil de la [Théorie du changement](#) a été mobilisé par le cabinet afin de déterminer, avec les membres de l'association, les effets recherchés sur les bénéficiaires :

« On a impliqué tous les salariés, on a aussi impliqué certaines personnes concernées pour définir quels effets on voulait mesurer et à quel moment, en combien de temps ? Et définir aussi un peu le calendrier prévisionnel de comment on allait s'organiser, qui allait être impliqué, à quel moment » (Responsable Entourage AURA)

La démarche vise à mesurer l'efficacité des outils d'Entourage sur ses trois grands publics à partir des indicateurs suivants :

Auprès des riverains :

- changement de regard et de comportement vis-à-vis des personnes en situation de précarité
- aller à la rencontre d'une personne en situation de précarité, nouer des liens avec elle ;
- développement l'envie de s'engager, au-delà d'Entourage, dans d'autres associations, etc.

Auprès des personnes en situation de précarité :

- évolution de la vie sociale (rencontre de nouvelles personnes, sentiment de faire partie d'un réseau d'entraide et d'une communauté, etc.)
- un meilleur accès à l'information (une meilleure orientation vers des dispositifs qui peuvent les aider).
- meilleure estime de soi et projection dans l'avenir (Sentiment de confiance en soi ; envie de s'ouvrir à de nouvelles perspectives).

Auprès des associations partenaires :

- une meilleure compréhension d'Entourage
- l'envie d'orienter des personnes qu'ils accompagnent vers Entourage.

Etape 2 : Collecte des données

Le travail de collecte des données a été conduit de deux manières : selon un volet qualitatif comprenant des observations de terrain et des entretiens. Ces premiers matériaux ont été complétés par une approche quantitative : construction d'un questionnaire administré auprès des trois publics.

Cette étape a nécessité une forte implication de l'équipe de terrain à la fois dans la construction des outils mais aussi dans la collecte des données qu'ils ont permis de produire.

« Ce sont les équipes de terrain qui sont en service civique ou en stage qui vont envoyer le message avec le questionnaire, qui vont aussi aider les personnes à y répondre lorsqu'elles ne sont pas forcément à l'aise ; qui vont aussi contribuer à la construction de ce questionnaire en donnant leur avis ; est ce qu'il est trop long, quelle question on pose, est-ce qu'on la pose comme ça, etcetera » (Responsable Entourage AURA).

Etape 3 : Analyses et restitutions

Les résultats tirés du traitement et de l'analyse des données recueillies ont fait l'objet d'une valorisation tant en interne qu'en externe. Plusieurs restitutions ont été réalisées auprès des membres de l'équipe, des bénévoles ainsi que des partenaires financiers pour montrer l'intérêt de travailler avec l'association. Ils sont également présentés dans un rapport de mesure d'impact. Ces éléments sont relayés sur les réseaux sociaux afin d'élargir leur visibilité (large public) et utilisés dans le cadre d'appels à projet. Ils permettent, en dernier lieu, de situer les orientations futures.

“On les utilise aussi pour nos appels à projet, pour expliquer ce qu'on veut faire demain, comme base, voilà en disant que nous, nos actions, elles sont efficaces et que demain on veut aller plus loin ou en tout cas, on veut accentuer là-dessus parce que on a prouvé que c'était là-dessus qui faut accentuer.” (Responsable Entourage AURA)

Principaux enseignements et perspectives

L'accompagnement du cabinet a constitué un facteur clé dans la réussite de la démarche d'évaluation faite par Entourage.

« Ils [le cabinet] ont fait un gros travail avec nous. Déjà de définir ce qu'on voulait évaluer et c'était peut-être là où c'était le plus intéressant de les avoir. Ce n'était pas facile de mettre des mots sur ce qu'on souhaitait avoir comme effets, et du coup ils nous ont bien aidé à effectuer ce travail d'abord de construction. Ensuite dans les questionnaires aussi, trouver les bons mots,

trouver le bon champ lexical pour que les personnes comprennent bien nos questions ; de ne pas faire des questionnaires qui ensuite ne nous serviront à rien dans l'analyse. Et aussi, sur comment découper nos cibles, quelle méthode de recherche utiliser (questionnaires, entretiens, observations), par quels moyens (sur les réseaux, par mail), à quel moment ? vraiment ils ont été la clé tout au long du processus ». (Responsable Entourage AURA)

Après cette première expérience avec le cabinet, la démarche d'évaluation d'Entourage prend une autre forme : elle sert davantage d'outil de pilotage et d'amélioration continue des actions de l'association. Désormais chaque trimestre, une démarche d'EIS est mise en place sur une action spécifique et à la fin de l'année, un bilan est réalisé et restitué à l'équipe au cours d'une journée dédiée.

Néanmoins, même si l'équipe s'inscrit dans une démarche d'appropriation de l'évaluation de l'impact social, l'enjeu principal demeure la question des ressources financières à y attribuer. Cela permettrait de dédier des moyens humains au pilotage de la démarche et de sa pérennisation.

Pour aller plus loin :

Mesure d'impact du réseau Entourage 2020 : <https://blog.entourage.social/2021/06/15/mesure-dimpact-entourage/>