

Evaluer l'impact social de *la Coopération*

Rapport final
Année 2017-2018



La *Coopération*
Romans sur Isère - 26



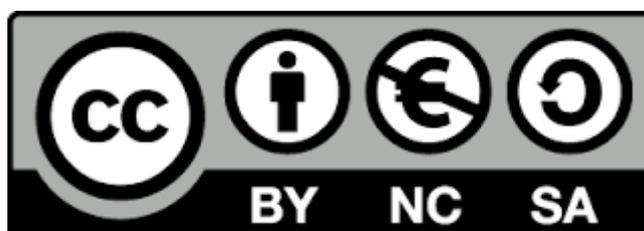
Romans-sur-Isère (Drôme)

**Un projet soutenu par la Caisse d'Allocations Familiales de la Drôme
et la Fédération des Centres sociaux et associations d'animation locale de la Drôme**



Ce document fait l'objet d'une **licence de libre diffusion** :

- Attribution : l'œuvre peut être librement utilisée, à la condition de l'attribuer à l'auteur en citant son nom.
- Pas d'utilisation commerciale : le titulaire de droits peut autoriser tous les types d'utilisation ou au contraire restreindre aux utilisations non commerciales (les utilisations commerciales restant soumises à son autorisation).
- Partage dans les mêmes conditions : le titulaire a la possibilité d'autoriser à l'avance les modifications ; peut se superposer l'obligation pour les œuvres dites dérivées d'être proposées au public avec les mêmes libertés que l'œuvre originale. (sous les mêmes options Creative Commons)



SOMMAIRE

Pour prendre connaissance des résultats de l'évaluation de manière synthétique, rendez-vous ... **page 4**

Pour prendre connaissance de l'historique, de la méthodologie d'évaluation et de l'ensemble des observations, rendez-vous ... **page 7**

Partie 1 : Cadrage et méthodologie de l'évaluation Page 7

1. Contexte de la tenue de l'évaluation Page 7

2015 : Une situation critique, terreau fertile à une Coopération entre Maisons de quartiers Page 8

2016 : Une dynamique du « faire » et de l'expérimentation nécessaire au déploiement de la Coopération Page 9

2017 : Une année pour poursuivre la structuration de la Coopération et pour démarrer les projets Page 10

2018 : Structurer la Coopération et développer des écosystèmes d'acteurs autour de questions d'innovation, d'utilité sociale, etc. Page 11

2. Mesurer l'utilité sociale pour promouvoir une autre approche de la richesse Page 12

Quoi ? Page 12

Qui ? Pour qui ? Page 13

Pourquoi ? Page 13

Quand ? Page 14

Comment ? Page 15

Une évaluation conçue comme un processus, dotée d'une méthodologie propre Page 15

L'arbre des objectifs : mieux cerner la logique d'action de la Coopération Page 15

La fleur de l'utilité sociale : définir collectivement la raison d'être de la Coopération Page 18

Le référentiel de l'évaluation : s'accorder sur ce que l'on cherche à mesurer Page 20

Les outils évaluatifs : alimenter les dimensions de l'utilité sociale via le travail de terrain Page 23

Partie 2 : Présentation des résultats	Page 27
Axe méthodologique 1 : Introspection	Page 27
1. Regards sur les instances de la Coopération	Page 27
2. Travail autour de la fleur de l'utilité sociale	Page 30
Axe méthodologique 2 : Introspection	Page 37
1. Un questionnaire à destination du grand public	Page 37
2. Aller à la rencontre des partenaires	Page 46
3. Le rayonnement de la Coopération	Page 48
Et après ?	Page 51

GLOSSAIRE

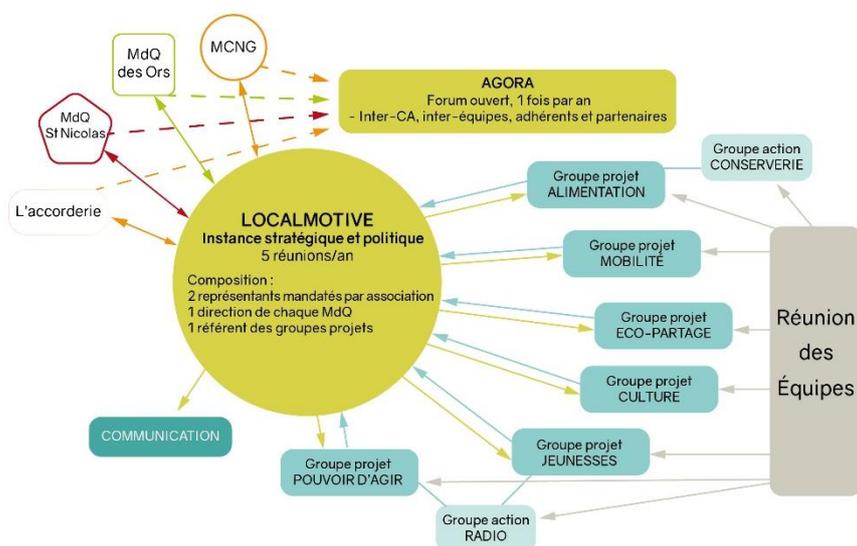
- EVS : Espace de Vie Sociale
- CS : Centre Social
- CAF : Caisse d'Allocations Familiales
- CLIRSE : Cluster d'Innovation Responsable Sociétale et Environnementale

Synthèse

La Coopération, à quoi ça sert ?!

La Coopération regroupe **trois centres sociaux sur le territoire romanais** (la Maison de quartier des Ors, la Maison de quartier Saint-Nicolas, la Maison Citoyenne Noël Guichard) et un **espace de vie sociale** (l'Accorderie) ayant rejoint la Coopération à l'automne 2017.

Apparue en 2015 dans un contexte de crise caractérisée par un environnement économique peu favorable, la Coopération s'est imposée au fil des années comme un **véritable projet commun**, un projet capable de **se doter d'une organisation propre** et de **déployer des actions** à l'échelle non plus du quartier mais bien des quartiers. Et ce, jusqu'à obtenir au printemps 2018, un agrément d'Espace de Vie Sociale de la part de la CAF, pérennisant un peu plus le projet d'une Coopération transversale et globale.



Gouvernance de la Coopération



Fleur de l'utilité sociale

Parfois interrogés sur leur efficacité et souvent présentés comme couteux, les centres sociaux ont décidé de lancer en 2017 une **évaluation de l'impact social de la Coopération** ; autrement dit, de se poser la question : La Coopération, à quoi ça sert ? L'intuition de départ a été de se dire, qu'outre les bilans chiffrés de suivi des actions, une grande partie de l'impact de la Coopération et de ses actions ne peut pas se quantifier et peut être donnée à voir grâce au travail d'évaluation d'impact social.

L'évaluation qui suit reflète un an de travail collectif, mené grâce à une diversité d'outils et surtout grâce au concours de l'ensemble des parties prenantes gravitant autour de la Coopération. En synthèse, voici les principales réponses à la question « **La Coopération, à quoi ça sert ?** » :

Les instances de la Coopération, véritables chevilles ouvrières d'une gouvernance partagée

- Les instances de la Coopération rendent effectif le projet commun. Elles remplissent pleinement leurs **objectifs de transversalité et décloisonnement** des 3 maisons, en accueillant des salariés et des habitants des différents quartiers et en traitant des thématiques communes.
- La structuration en groupes projets est appréciée par les professionnels et les habitants qui y prennent part. Elle a permis d'impulser de **nouveaux modes de penser l'action**, de **nouvelles dynamiques de groupe** qui obligent à s'interroger en continu sur les **manières de faire**. En effet, la gouvernance de la Coopération donne réellement **une place aux habitants**, les associant à la prise de décisions.
- Pour autant, les habitants prenant part aux instances de la Coopération représentent une **frange très minoritaire de l'ensemble des adhérents** des 3 maisons de quartiers. A titre d'exemple, on compte en moyenne 9,2 habitants dans les réunions des différentes instances.
- Le niveau de maturation (fonctionnement, prise d'initiatives des habitants...) et la configuration (diversité de profils, postures des membres, articulation entre le groupe projet et l'action de terrain...) des groupes projets sont différents d'un groupe à l'autre. Néanmoins, on note que tous les groupes partagent une même **logique d'expérimentation**, qui consiste à faire des allers et retours permanents entre les orientations et leur mise en pratique, afin de toujours tester, de toujours mettre l'action à l'épreuve, et d'ainsi pouvoir éventuellement la réorienter, la rediscuter pour atteindre au mieux les objectifs assignés. Cette logique expérimentale fait des groupes projets de réels **espaces de créativité et d'ajustement**.
- Se pose la question des liens et de la représentation des groupes projets à la Local'motive, espace de pilotage stratégique. En effet, les habitants des groupes projets sont peu nombreux à se rendre dans les réunions de la Local'motive ; tandis que les participants de la radio ne peuvent pas y participer puisqu'il s'agit d'un groupe action et non d'un groupe projet.
- Les groupes projets sont délibérément perçus et vécus comme des espaces de rencontres et d'échanges. Pour autant, la prise d'initiatives des habitants reste encore timide et la structuration, la répartition des rôles entre salariés et habitants est bien présente.

Une Coopération qui a su nouer des alliances de territoire

- Dans son rayonnement et dans les liens partenariaux qu'elle noue, la Coopération espère dépasser les murs des 3 centres sociaux et adopter une **approche globale**. Des partenariats forts, de confiance se sont noués avec plusieurs acteurs : institutionnels, associations locales, Start up de territoires, etc. Néanmoins, la rencontre avec le monde de l'entrepreneuriat et de l'entreprise n'est pas naturelle et oblige à s'interroger sur la posture, le vocabulaire, etc.
- La Coopération est perçue positivement et comprise de ses partenaires. En cela, elle remplit l'objectif qui consistait à **nouer des alliances avec des acteurs** avec lesquels les Maisons de quartiers ne travaillaient pas jusqu'à lors. Cette dimension participe pleinement du rayonnement de la Coopération et de sa vocation à développer un projet global.
- La Coopération et les partenaires rencontrés poursuivent un grand nombre **d'objectifs en commun**, parfois sans en avoir conscience et souvent sans les formuler de la même manière. Ces objectifs participent d'une vision commune de développement territorial dans lequel chacun des acteurs peut prendre sa part.

L'évaluation, un processus de conscientisation collective

- Le travail collectif de renseignement de la « fleur de l'utilité sociale », outil principal de l'évaluation, a été un moyen efficace de prendre du recul sur l'action. Les temps collectifs ont permis de **conscientiser, d'exprimer les impacts** des actions au regard des 6 dimensions, mais aussi de prendre conscience collectivement du chemin parcouru.
- La **manière dont sont conduites les actions** (la structuration en groupe projets, la valorisation du bénévolat, la responsabilisation des participants, la participation à la décision, etc.) est aussi importante que les actions elles-mêmes. L'ensemble de ces éléments, qui relève de la posture de la Coopération, produit un impact réel sur les personnes ; et, en cela, la dimension « **Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir** » a particulièrement été renseignée lors des temps participatifs.
- L'appropriation de l'évaluation, et notamment de l'outil « fleur de l'utilité sociale » est avancée, aussi bien dans les équipes que chez les habitants, qui ont été mobilisés à plusieurs reprises pour renseigner l'outil. Les habitants commencent à se saisir de la fleur de l'utilité sociale, à l'image de 3 bénévoles du groupe culture qui sont allés à la rencontre de Mme le Maire pour évoquer le Passeport culture, et se sont saisis pour l'occasion de la fleur, en la simplifiant et en la complétant. Selon une des bénévoles : « C'est un outil clair, lisible, qui n'est pas indigeste et qui nous a permis de nous questionner vraiment sur le fonctionnement de notre groupe culture ».

Des Maisons de quartiers connues et reconnues des romanais, et une Coopération qui fait parler d'elle au-delà de Romans

- Les romanais connaissent et ont, dans l'ensemble, un **avis positif sur les structures**. La Coopération, quant à elle, est plus confidentielle puisque relativement bien connue par les adhérents, mais pas par la majorité des non-adhérents. Cela s'explique par le fait que la Coopération soit apparue récemment, et ne soit pas un lieu physique. En cela, elle est moins identifiable que les Maisons de quartiers. Elle est néanmoins perçue positivement et renvoie à des **notions d'entraide, de partage, de participation, de solidarité**, etc.
- Le **sentiment d'appartenance** à la Maison de son quartier est fort, mais la **circulation des habitants** d'une Maison de quartier à l'autre (depuis la mise en place de la Coopération et de l'adhésion unique) est bien réelle et nouvelle. Les efforts mis en ce sens : covoiturage, réunions tournantes dans les structures, communication unifiée...
- Les Maisons de quartiers sont perçues, par les personnes qui les fréquentent, comme **des lieux d'épanouissement**, car permettant de rencontrer de nouvelles personnes, de s'ouvrir, de s'enrichir.
- Les adhérents des Maisons de quartiers sont deux fois plus nombreux que les non-adhérents à être engagés dans au moins une autre association ; autrement dit les adhérents des Maisons de quartiers ont tendance à être des **citoyens particulièrement engagés dans la vie associative**.

Partie 1 : Cadrage et méthodologie de l'évaluation

1. Contexte de la tenue de l'évaluation

Depuis 4 ans, trois associations romaines agréées « centres sociaux » pour les années 2017-2020 sont entrées dans une période de mutations. Face à des difficultés notamment financières, les structures ont décidé de se rapprocher et d'unir leurs forces afin de garantir leur pérennité tout en répondant au mieux aux besoins des habitants sur le territoire.

Pour ce faire, une forme innovante de collaboration est née entre les centres sociaux : la Coopération entre 3 lieux. En novembre 2017, la Coopération s'élargit avec l'arrivée de l'Accorderie, un système solidaire d'échanges et de coopération entre particuliers.





2015 : Une situation critique, terreau fertile à une Coopération entre Maisons de quartiers

Un environnement économique peu favorable

En 2015, les Maisons de quartiers subissent une **baisse significative des subventions** de la Ville de Romans (de -40% à -62% selon les Maisons de quartiers). La **situation financière** des maisons est contrainte (entre 185.000€ et 40.000€ de déficit) et l'une d'entre elles se retrouve sans direction (poste dé-contractualisé). Cette situation critique ouvre rapidement la voie à une **période de transition** basée sur une mobilisation des structures à opérer pour une connaissance accrue, véritable « garantie de survie ».

Dans un premier temps, c'est une coordination qui s'installe et consiste à créer des **ponts de solidarité** afin de faire face rapidement à la situation critique des maisons sans que le dialogue entre elles ne se rompent. Concrètement ...

- Les maisons élaborent une **convention de solidarité** qui permet : la mise à disposition de temps de travail de direction à titre gracieux de la part des 2 autres maisons pendant 5 mois, le partage du temps de travail d'une direction sur 2 équipements, des licenciements, des mutualisations, des réductions de temps de travail puis un nouvel organigramme avec délégation de missions de direction sur d'autres postes.
- Une **dérogation CAF** sur le pilotage des 3 associations renouvelable tous les 3 mois.
- La **création d'une instance politico-technique opérationnelle** qui se rencontre tous les 15 jours et se compose de 2 administrateurs mandatés pour chaque Conseil d'Administration et de 2 directions.
- La présence d'1 administrateur mandaté pour siéger aux **autres CA**.
- Une **réunion des 3 équipes salariées** tous les 2 mois.

Agir ensemble dans la complexité et l'incertitude

Outre ces mesures prises dans l'« urgence » qu'impose le contexte, 2015 est également une année pour « **penser** » une **coopération durable**, qui participerait à une dynamique de transformation sociale et sociétale à l'échelle du territoire romanais. Les acteurs de l'éducation populaire se rassemblent afin d'imaginer de nouveaux partenariats, avec l'ambition de porter un projet global et politique qui rénoverait l'éducation populaire à Romans. Finalement, seules les 3 maisons renforcent leur coopération tout en conservant leur identité et leurs fondamentaux que sont :

- Être un relai quotidien de proximité,

- Accompagner le pouvoir d'agir,
- S'appuyer sur les valeurs de l'éducation populaire et les transmettre.
- Affirmer la démarche du développement durable et la transmission culturelle comme principes d'interventions

2016 : Une dynamique du « faire » et de l'expérimentation nécessaire au déploiement de la Coopération

2016 est une année de mobilisation autour du **renouvellement des projets de centres sociaux des 3 maisons**, permettant d'obtenir l'agrément « centre social » de la CAF pour la période 2017-2020 et donc des financements de prestations à la hauteur des ambitions des actions des 3 maisons. Afin de construire un projet répondant au mieux aux besoins des habitants et s'inscrivant dans la nouvelle logique coopérative, une **méthodologie** est construite, avec notamment 16 tables de quartiers qui mobiliseront 400 habitants autour de problématiques communes. Ainsi, le projet présenté à la CAF en décembre 2016 comporte :

- **Une approche par maison de quartier**, respectant les spécificités, l'histoire et la sensibilité de chacun des 3 quartiers, afin de maintenir une action de forte proximité.
- **Une approche inter-quartiers**, composée de thématiques communes à travailler en transversalité pour agir à l'échelle du territoire et rapprocher les habitants des différents quartiers.
- **Un socle commun d'existence**, qui affirme la vision politique partagée et validée par les 3 associations, avec un langage commun :
 - 3 valeurs fondatrices : la dignité humaine, la démocratie, la solidarité.
 - 3 principes d'actions : l'éducation populaire, la transmission culturelle, le développement durable.
 - 6 modalités d'intervention : accueil, organisation, éducation, animation sociale, animation partenariale, la coopération
 - 4 postures clés : organisateur, médiateur, animateur, passeur.
 - 3 thématiques transversales : la mobilité, l'économie de partage, l'alimentation.

Une identité visuelle commune et des outils partagés :



La maquette



L'Agora

Une occasion de se rapprocher pour sortir du fatalisme et créer des conditions propices au développement d'initiatives citoyennes

L'année 2016 est également une année **de mise en œuvre et de structuration de la Coopération avec des efforts, des tensions**. Ainsi, en complémentarité et consolidation des actions et projets des 3 centres sociaux, de nouvelles actions communes (le passeport culture, le journal, la radio, une conserverie mobile et solidaire) émergent et se consolident grâce au travail et à la mobilisation des salariés, des administrateurs et des habitants.

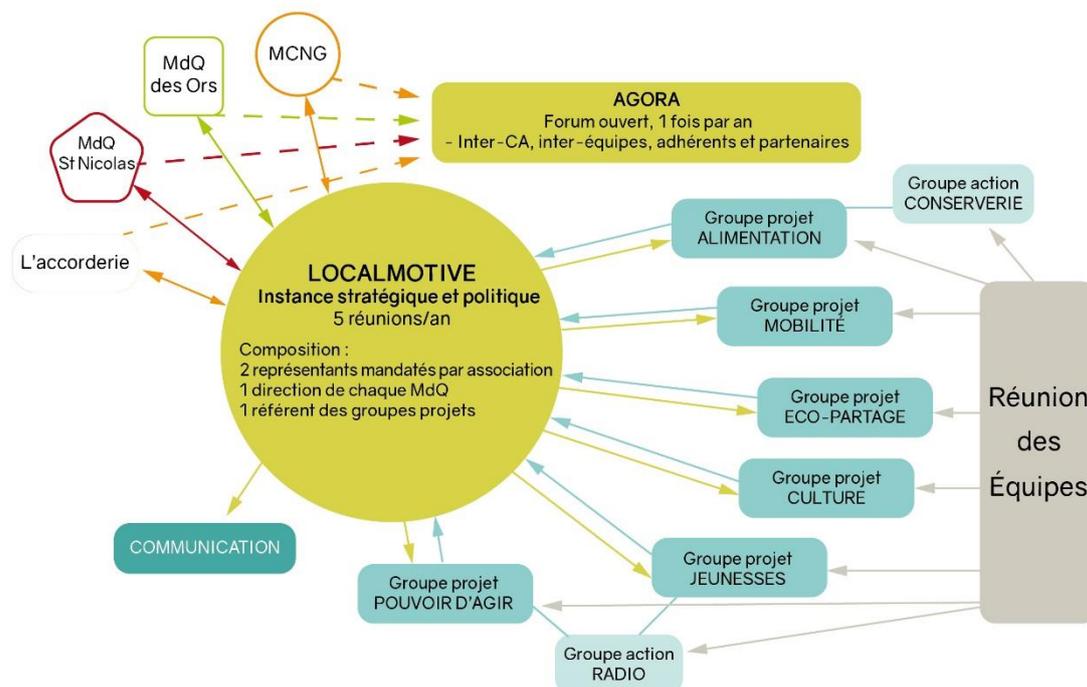
La Coopération devient **une occasion de se rapprocher pour agir ensemble**, en synergie, et inventer des modes de travail innovants, coopératifs, solidaires et partenariaux. Pour ce faire, un important travail de décloisonnement et de réflexion sur la gouvernance est conduit. Dans le même temps, un travail de prospective partenariale est enclenché notamment avec le rapprochement de partenaires atypiques comme le PTCE (Pôle Territorial de Coopération Economique) et la démarche Start up de territoire.

2017 : Une année pour poursuivre la structuration de la Coopération et pour démarrer les projets

Construire un projet de coopération territoriale d'utilité sociale durable

La Coopération est avant tout une **démarche volontariste** des Maisons de quartiers, il n'existe pas d'entité juridique formalisant la coopération et tout repose aujourd'hui sur l'attitude volontaire des différents acteurs (salariés, administrateurs, habitants, partenaires) qui permettent une coopération effective. La Coopération se consolide. De « garantie de survie », la Coopération est devenue petit à petit **l'impulseur d'une vraie dynamique territoriale**. En unissant leurs forces, les 3 maisons ont garanti leur pérennité tout en répondant au mieux aux besoins des habitants sur le territoire. L'interconnaissance et le langage commun permettent le travail coopératif.

GOUVERNANCE DE LA COOPÉRATION



En 2017, l'idée est aussi de structurer la Coopération de manière plus formelle et de fluidifier la collaboration et l'opérationnalité.

Aujourd'hui, la Coopération se concrétise à travers des groupes projets mixtes réunissant des habitants des 3 quartiers, des salariés et des administrateurs sur des thématiques transversales : « alimentation » (dont « Conserverie »), « mobilité », « éco-partage », « culture », « jeunesses », « pouvoir d'agir » (dont « radio »), « communication ».

3 instances permettent de faire vivre la Coopération ;

- **La « Local'motive »** est l'espace stratégique et politique composé de représentants de chaque maison, des directions et de référents des groupes projets. Elle se réunit environ 4 fois par an.
- **L'Agora** est un temps annuel, ouvert aux habitants, aux administrateurs, aux partenaires et aux salariés, permettant de faire le point sur l'année écoulée.
- **Les réunions des 3 équipes de salariés** qui déclinent les actions de manière opérationnelle. Elles se réunissent 1 fois par période scolaire.

La Coopération, c'est aussi **une stratégie financière** basée sur les compétences des « maisons », qui permet de développer des financements privés (fondations) et de réduire la dépendance aux financements publics.

2018 : Structurer la Coopération et développer des écosystèmes d'acteurs autour de questions d'utilité sociale

La Coopération, c'est ...

- Les structures : **3** agréments « centres sociaux » et **1** agrément « espace de vie sociale » pour l'Accorderie
 - La Coopération : **1** agrément « espace de vie sociale »
- **80** bénévoles engagés dans les conseils d'administration et les groupes projets et **27** salariés permanents (22,1 ETP)
 - **1 200k€** de budget
- **3** quartiers clés : **2** équipements au cœur de quartiers prioritaires et **1** sur un quartier résidentiel en développement.
 - Une gestion des équipements et un accueil de plus de **80** associations locales
 - Des outils de communication communs
- Une gouvernance singulière et une organisation basée sur les compétences et des mandats, favorisant la mobilité et la représentation

2. Mesurer l'utilité sociale pour promouvoir une autre approche de la richesse

Après plus de 2 ans de travail coopératif et avec le démarrage effectif des actions, la Coopération a souhaité s'appuyer sur une évaluation de l'impact social et économique afin d'analyser son fonctionnement et mesurer les effets de ses actions.

QUOI ?

En bref ...

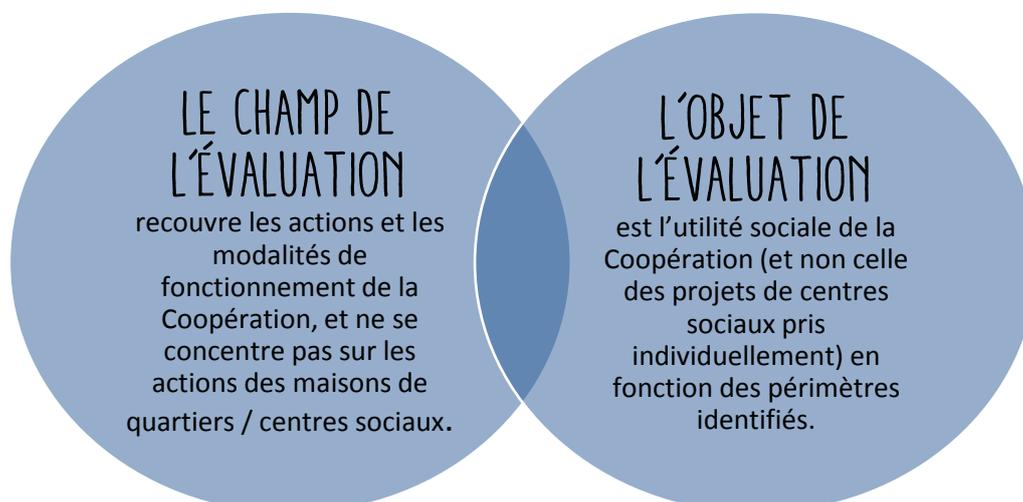
L'évaluation, qu'est-ce que c'est ?

L'évaluation vise, à partir du recueil d'informations qualitatives et quantitatives, à apprécier la **valeur de notre action au regard d'un référentiel**. Ici, la valeur que nous cherchons à mesurer est éthique (les valeurs d'égalité, de vivre-ensemble...), sociale (le bénéfice social, l'investissement social ...) et interroge également la satisfaction des attentes des différentes parties prenantes.

L'évaluation est une **démarche d'analyse** de l'action publique. Elle s'attache à expliciter la mise en œuvre de l'action, sous ses différentes formes, et les relations entre les objectifs, les moyens et les résultats de cette action. C'est un outil de connaissance au service de l'action.

Le **décret du 18 novembre 1998** la définit ainsi : « *L'évaluation d'une politique publique consiste à comparer ses résultats aux moyens qu'elle met en œuvre, qu'ils soient juridiques, administratifs ou financiers, et aux objectifs initialement fixés. Elle se distingue du contrôle et du travail d'inspection en ce qu'elle doit aboutir à un jugement partagé sur l'efficacité de cette politique et non à la simple vérification du respect de normes administratives ou techniques.* »

Ni un bilan de projet, ni un audit, ni un contrôle, ni une enquête de satisfaction, l'évaluation est ici conçue comme un mode de questionnement particulier, qui va chercher à établir les liens de causalité et va nous permettre de porter un jugement sur notre organisation en confrontant les objectifs de la Coopération à ses réalisations.



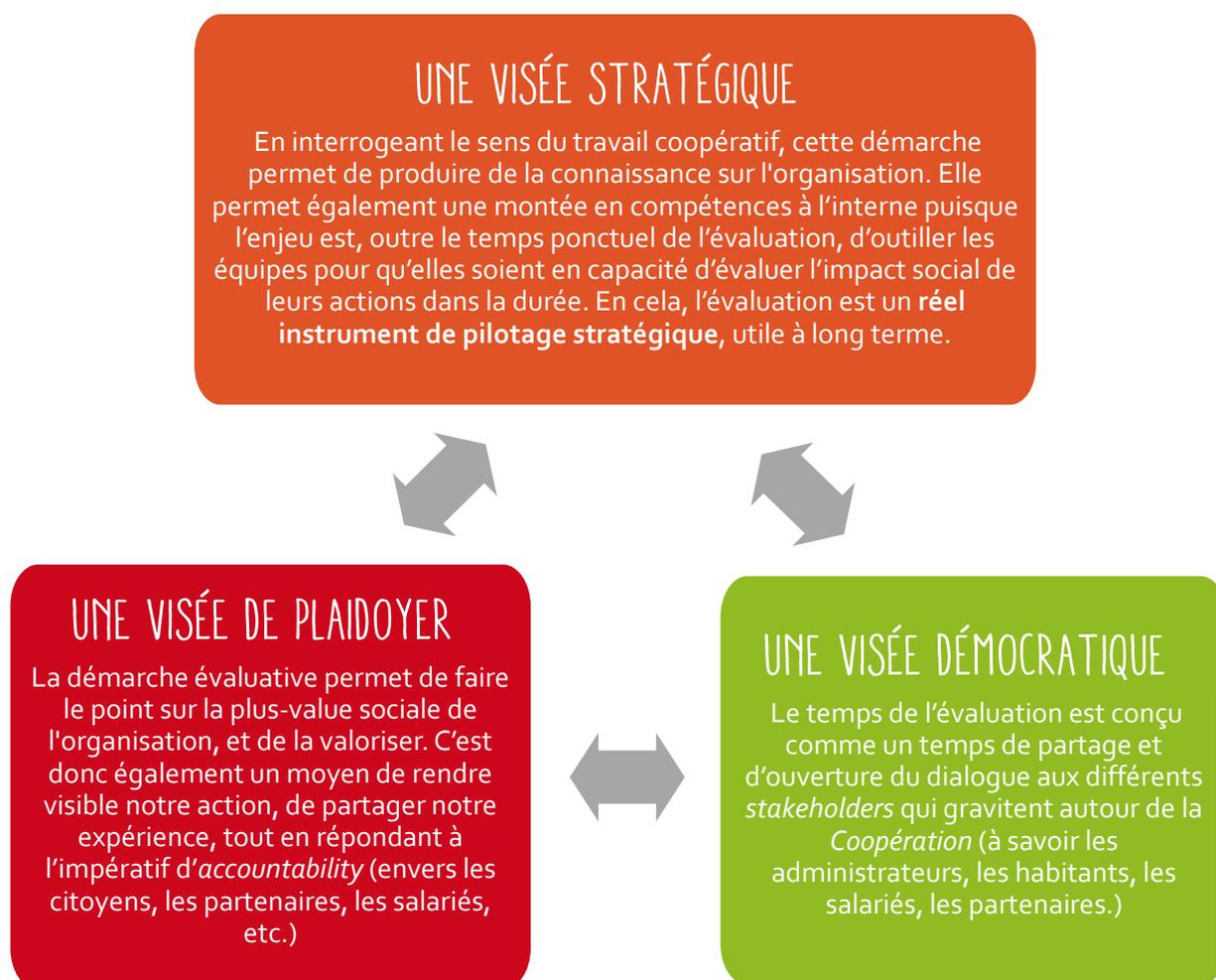
QUI ? POUR QUI ?

Un des enjeux de l'évaluation de la Coopération est de faire de cette démarche un **temps de concertation et d'ouverture du dialogue**. L'évaluation menée est dite **pluraliste**, c'est-à-dire qu'elle promeut la prise en compte de la **pluralité des appréciations des parties prenantes** sur l'objet évalué. L'évaluateur pilote l'évaluation et réalise seul les phases techniques, mais les différentes parties prenantes sont associées à des étapes clés du processus. Un **groupe de travail pluraliste**, composé des directions et d'administrateurs volontaires, a suivi le déroulé du processus et a aidé à guider les orientations.

L'évaluation bénéficiera aux **centres sociaux** puisqu'elle apportera des éléments d'évaluation et des pistes d'amélioration. Mais également aux adhérents qui seront associés à cette démarche participative et dont la parole sera prise en compte pour que la Coopération évolue, pour être plus adaptée à leurs besoins et à leurs attentes. Enfin, elle bénéficiera aux **partenaires**, qui auront une visibilité de l'impact social et économique d'une telle coopération entre centres sociaux.

POURQUOI ?

La Coopération a souhaité lancer une démarche d'évaluation pour répondre à plusieurs objectifs :



QUAND ?

Il s'agit d'une **évaluation in itinere**, c'est-à-dire qui a lieu alors que le dispositif étudié est toujours en cours. L'évaluation de l'impact social est alors une sorte de diagnostic d'étape sur les premières phases de réalisation de la Coopération. Elle ouvre donc la voie à des adaptations pour que la Coopération parvienne à atteindre de façon optimale ses objectifs. L'évaluation se décompose en plusieurs temps :



Temps 1 de l'évaluation	
Phase 1 : Mise en contexte Juillet – Août 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender le contexte, l'histoire et la situation des différents quartiers et des trois structures. - Comprendre les relations de la Coopération avec les acteurs du territoire, les partenaires et les citoyens, ainsi que la gouvernance interne. - Saisir les modalités et les enjeux du projet de la Coopération.
Phase 2 : Construction du cadre de l'évaluation Août – Sept 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Clarifier les objectifs et les périmètres (adhérent, usagers, partenaires, environnement...) de l'évaluation. - Construire une définition de l'utilité sociale. - Définir les questions évaluatives et le référentiel de l'évaluation (questions, critères, indicateurs, outils). - Décliner la méthode et les outils.
Phase 3 : Récolte et analyse des données Sept – Novembre 2017	<ul style="list-style-type: none"> - Récolter des données par de la proximité suivant la méthodologie fixée. - Ecouter et retranscrire la parole des parties prenantes au projet de Coopération : les salariés, les administrateurs, les citoyens, les partenaires.
Phase 4 : Réalisation du rapport intermédiaire Déc - Janvier 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre compte du déroulement de la démarche ainsi que des premiers résultats observés. <p> Produire un rapport intermédiaire et un diaporama de présentation</p>

Temps 2 de l'évaluation	
Phase 5 : Poursuite de la récolte et l'analyse des données Janvier – Juillet 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Récolter des données par de la proximité suivant la méthodologie fixée. - Développer l'outil « fleur de l'utilité sociale » permettant de retranscrire la parole des parties prenantes.
Phase 6 : Valorisation de l'expérience d'évaluation Janvier – Juillet 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Valoriser et partager l'expérience d'évaluation à d'autres acteurs et d'autres structures. - Prendre part à des réflexions locales, régionales, nationales au sujet de l'impact social des structures d'animation de la vie sociale. - Aller plus loin dans la mesure en la partageant à des écosystèmes d'acteurs
Phase 6 : Réalisation du rapport final Juillet – Sept 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre compte du déroulement de la démarche ainsi que des résultats, des conclusions, des recommandations et des pistes d'évolution. <p> Produire un rapport final</p>

Temps 3 de l'évaluation
A définir selon les conclusions, recommandations.

COMMENT ?

Une évaluation conçue comme un processus, dotée d'une méthodologie propre

L'affectation de ressources, notamment humaines avec la présence d'une chargée de mission dédiée aux questions d'impact social, a permis de penser l'évaluation comme un processus, à la fois ...



Pour mener à bien ce processus, nous avons fait des choix méthodologiques.

En bref ...

Il n'existe pas une méthode type, qui pourrait être plaquée pour évaluer l'impact social de n'importe quelle organisation. Au contraire, il existe une grande diversité de méthodes, empruntées à différents champs (économie, sociologie, etc.), et qui permettent d'obtenir des données quantitatives et/ou qualitatives. Finalement, le choix d'une méthode évaluative est toujours lié à :

- **La vision politique** ; c'est-à-dire les objectifs que l'on assigne à l'évaluation. Il est essentiel de clarifier les attendus d'une démarche évaluative, afin que les résultats soient utiles à l'organisation et, par conséquent, utilisés par les commanditaires.
- **Les ressources disponibles** ; temps, ressource humaine, moyens, etc.

Enfin de répondre aux 3 enjeux suscités, et eu égard aux ressources existantes et mobilisables, le choix de la méthodologie s'est porté sur une approche de construction d'une vision partagée permettant d'agglomérer des données majoritairement qualitatives.

L'arbre des objectifs : mieux cerner la logique d'action de la Coopération

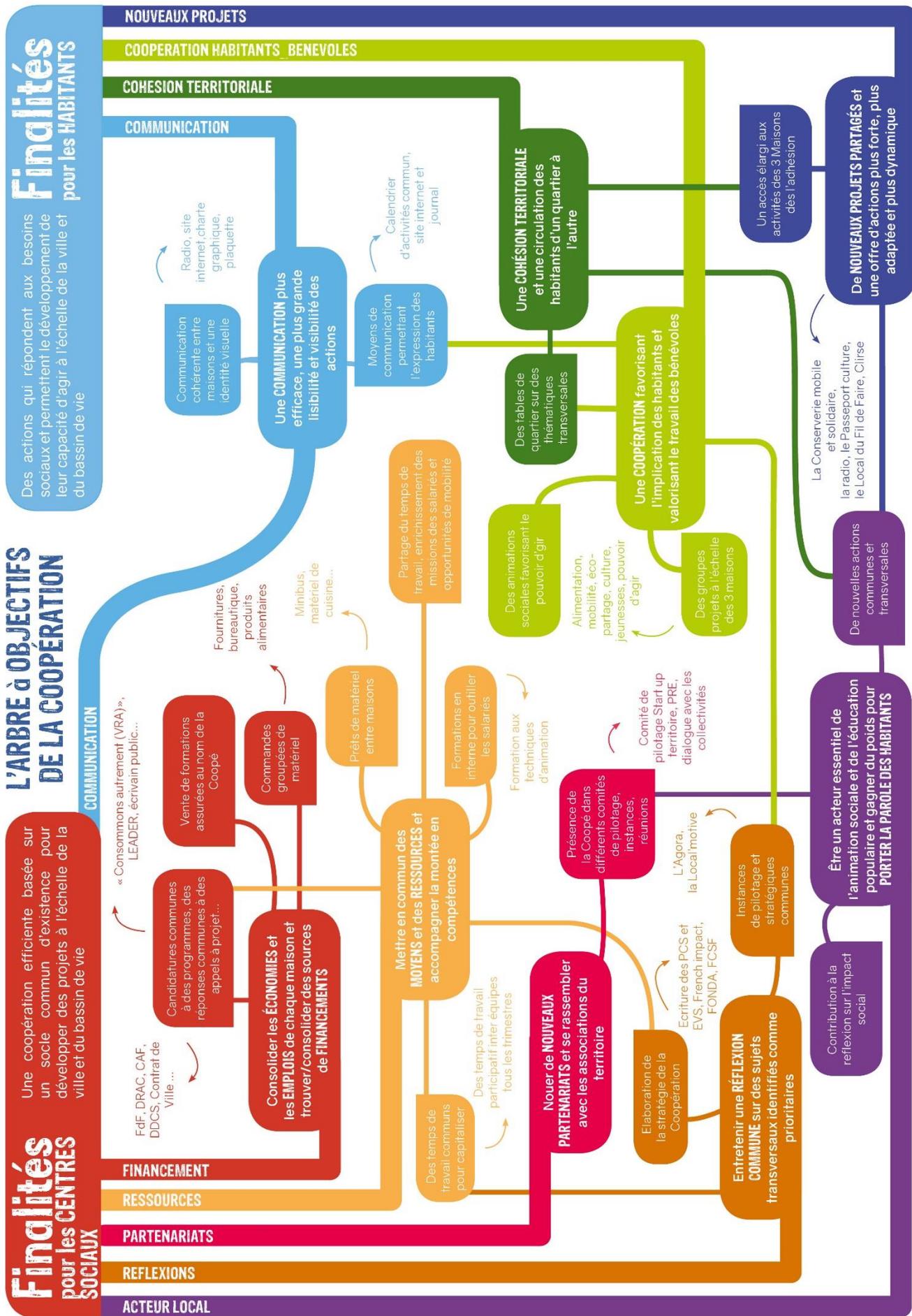
Pour ce faire, et afin de saisir les modalités et les enjeux du projet de Coopération, un outil a été conçu afin de représenter de façon schématique les buts poursuivis par la Coopération. Cet arbre des objectifs présente la logique d'action de la Coopération et nous permet d'avoir une visibilité globale sur les actions menées et les buts poursuivis.

Construit à partir d'une analyse documentaire, il est un **outil socle** pour l'évaluation, qui consistera à établir ou non les liens de causalité entre les actions menées, les objectifs opérationnels poursuivis, et leur contribution aux finalités.

Il a été l'élément qui a permis d'amorcer la discussion avec les salariés et les administrateurs autour des contours de l'évaluation. Les objectifs opérationnels présentés ont été hiérarchisés par les directions, les salariés et les administrateurs, afin que nous cernions quels objectifs de la Coopération semblaient primordiaux à ces différents types d'acteurs.

L'arbre des objectifs est construit en **3 niveaux** :

- les « actions » représentent « ce qu'on fait »,
- les « objectifs opérationnels » représente « ce que l'on génère »,
- les « finalités » représentent « ce à quoi on contribue ».



La fleur de l'utilité sociale : définir collectivement la raison d'être de la Coopération

Le préalable nécessaire à l'évaluation est la définition de **l'utilité sociale de la Coopération**, qui consiste à s'accorder sur le sens que l'on donne à notre action.

En bref ...

L'utilité sociale, qu'est-ce que c'est ?

L'utilité sociale est une notion apparue dans les **années 1970**, notamment pour clarifier la fiscalité entre organisations associatives et lucratives, et pour faire valoir la **plus-value sociale** de certaines organisations. Aujourd'hui, la définition de l'utilité sociale la plus utilisée est celle de Jean Gadrey, un économiste spécialiste des indicateurs de richesse, datant de 2003 : « *Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite [...] de contribuer à la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités), à la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité), à la sociabilité, et à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement et la démocratie)* ». « Evaluer l'utilité sociale de son activité. Conduire une démarche d'auto-évaluation », Les cahiers de l'AVISE n°5, AVISE et Culture et Promotion, 2007.

Peu à peu, l'évaluation de l'impact social s'est imposée comme un **enjeu majeur pour nombre d'acteurs**, comme le souligne l'AVISE : « *Pour les porteurs d'activités d'utilité sociale (qui voient là une reconnaissance de leur plus-value sociale, mais aussi une mise en perspective de leur projet), pour les pouvoirs publics, État et collectivités territoriales (qui cherchent à apprécier l'efficacité des moyens mis à disposition, voire à en contrôler l'usage), pour les milieux économiques enfin (dont les critères d'évaluation habituels sont essentiellement financiers).* »

Il n'existe pas une seule définition de l'utilité sociale puisque chaque structure a son histoire, son identité, ses objectifs ... et donc son utilité sociale ! Dans le cadre de l'évaluation de l'impact social de la Coopération, nous nous sommes accordés à dire que l'utilité sociale pouvait être définie comme **l'ensemble des effets des actions et du fonctionnement de la Coopération sur la population à l'échelle du territoire.**

Afin de qualifier ces effets, nous nous sommes posé la question centrale : « **La Coopération, à quoi ça sert ?** ». A partir de cette question, et afin de construire collectivement la définition de l'utilité sociale, nous avons procédé en plusieurs temps :

- Lors de la **réunion des 3 équipes salariées du 19 septembre 2017**, plusieurs définitions de l'utilité sociale, issues de différentes expériences, ont été présentées aux participants afin de donner à voir ce que pouvait recouvrir la notion d'utilité sociale.
- Lors de la **Local'motive (instance de gouvernance de la Coopération) du 19 septembre 2017**, ces mêmes définitions ont été présentées aux participants et un temps de débat a permis de fixer collectivement les dimensions qui paraissaient définir l'utilité sociale de la Coopération.

6 dimensions ont été retenues et forment la fleur de l'utilité sociale, c'est-à-dire la raison d'être de la Coopération entre les 3 maisons de quartiers / centres sociaux.



- Lors de **réunions d'équipes le 9 et le 10 octobre 2017**, les salariés ont travaillé sur des critères et indicateurs leur semblant importants pour chacune des dimensions de l'utilité sociale précédemment définies.

Le référentiel de l'évaluation : s'accorder sur ce que l'on cherche à mesurer

Ces éléments ont permis de construire le référentiel de l'évaluation, qui guide le travail évaluatif et permet de fixer ce que l'on va chercher à mesurer. A chaque dimension correspond des éléments constitutifs, parmi lesquels on trouve ...

- Des critères : ce sont des instruments d'orientation, des hypothèses qui traduisent les objectifs que l'on se fixe.
- Des indicateurs : ce sont des instruments de mesure, qui vont permettre d'estimer les niveaux de résultat par critères. Ici, on trouve des indicateurs de différentes natures : réalisation (ce que l'on fait concrètement), résultat (ce que cela produit directement), impact (ce à quoi on contribue à moyen ou à long terme et qui peut également être lié à d'autres facteurs).

Dimensions de l'utilité sociale	Éléments constitutifs (critères, indicateurs)
Reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir	<p>La Coopération permet aux individus de développer leurs capacités et d'en acquérir de nouvelles :</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre et diversités d'activités permettant d'acquérir de nouveaux savoirs / compétences.- Nombre et diversité d'activités permettant aux personnes de transmettre leurs savoirs.- Nombre de formations et de personnes bénéficiant de ces formations.- Impression, ou capacité à les nommer, des habitants d'avoir acquis de nouveaux savoirs et d'être montés en compétences.- Mise en application des compétences, utilisation et mobilisation de savoirs et de compétences dans d'autres contextes (perso, pro...) <p>La Coopération permet aux personnes de se sentir mieux dans leur vie de tous les jours :</p> <ul style="list-style-type: none">- Sentiment d'être écouté, entendu, de gagner en confiance.- Satisfaction quant à la participation aux actions et activités de la Coopération.- Gain d'autonomie, développement des capacités, émancipation, nouvelle posture. <p>La Coopération valorise et offre une reconnaissance aux personnes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre de restitutions après un projet par les habitants.- Nombre et évolution du nombre d'articles écrits par les habitants.- Nombre d'instances où les habitants peuvent / se sentent être partie prenante à la décision.- Sentiment de fierté, sentiment de se sentir valorisés.- Sentiment d'appropriation par les habitants, capacité à se saisir et à promouvoir les projets.
Accès et recours aux services publics	<p>La Coopération permet un meilleur accès aux droits :</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre de personnes aidées par l'écrivain public, nombre de personnes ayant reçu un accompagnement numérique.- Meilleure compréhension et connaissance des institutions et des associations.- Autonomie en termes d'accès aux services, réduction des non-recours.

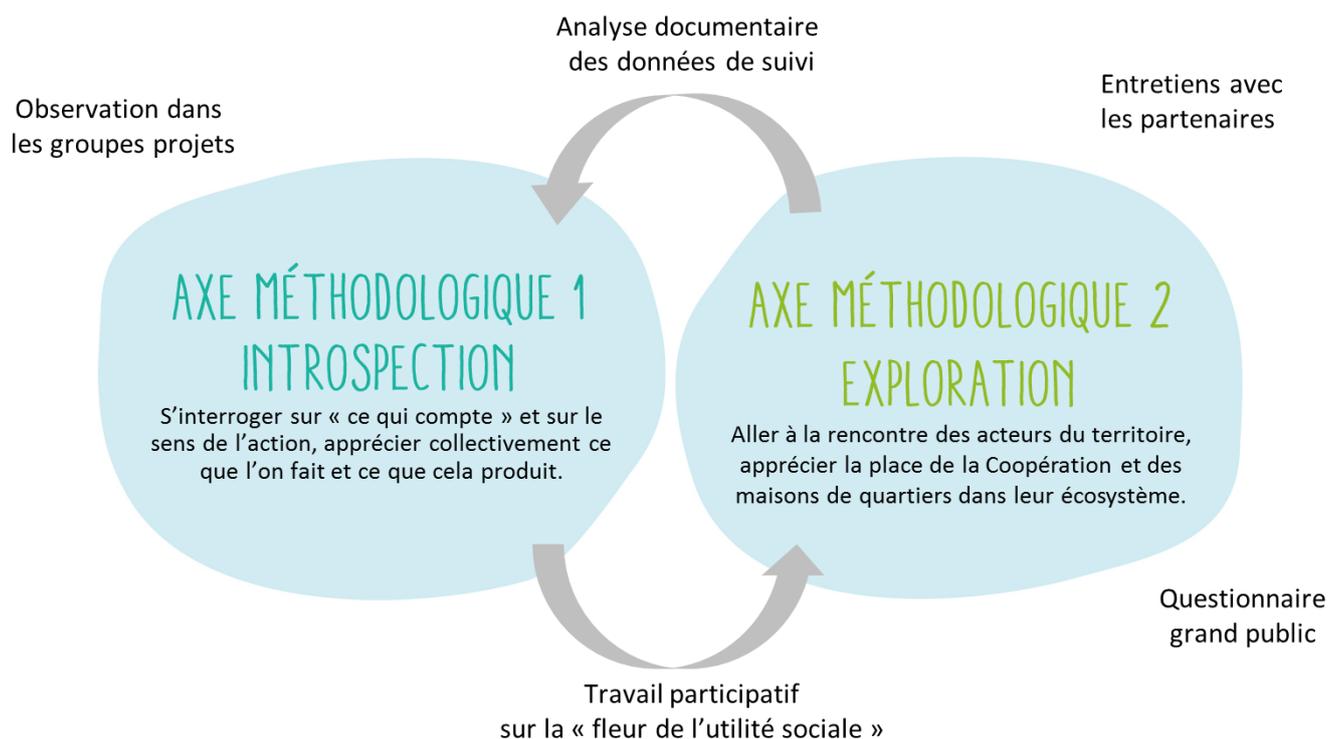
	<p>La Coopération permet aux maisons d'assurer un lien de proximité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes reçues et orientées dans les maisons de quartiers, - Sentiment des habitants de pouvoir obtenir des renseignements au sein des maisons. - Rôle dans la lutte contre l'isolement et la précarité. - Fonction de veille sociale, de sensibilisation et d'accompagnement.
<p>Vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie</p>	<p>La Coopération permet de développer de nouvelles actions communes et transversales répondant aux besoins sociaux des habitants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre et nature des actions Coopération. - Nombre et diversité des participants aux actions Coopération. - Connaissance des nouvelles actions par les habitants. - Satisfaction des habitants et réponse à leurs besoins. - Création de nouveaux partenariats afin de mettre en place des actions et projets Coopération. - Réponse nouvelle à des besoins sociaux. <p>La Coopération mobilise une diversité de profils et crée du lien social :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profil et nombre des participants aux réunions des groupes projets. - Profil et nombre des participants aux actions / activités Coopération. - Nombre de jeunes (11-30 ans) dans les projets Coopération. - Répartition hommes / femmes, répartition par origine géographique. - Nouvelles relations créées entre habitants (notamment de différents quartiers). - Circulation des habitants d'un quartier à l'autre. - Contribution à l'entraide et à la solidarité. <p>La Coopération permet de mieux vivre dans son quartier et dans le bassin de vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de temps de rencontres et d'animation dans les quartiers et à une autre échelle (ville, aggro...) - Création d'un sentiment d'appartenance au quartier, au bassin de vie. - Sentiment d'amélioration du cadre de vie.
<p>Contribution à la richesse, notamment à travers la culture et l'emploi</p>	<p>La Coopération contribue à l'attractivité du territoire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'articles de presse. - Nombre de sollicitations extérieures à des fins de transmission. - Mise en avant de compétences, de pratiques et d'initiatives. - Participation à la mise en réseau des acteurs du territoire et rôle dans le maillage partenarial. <p>La Coopération permet la création de richesse économique et socioculturelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribution à l'économie locale et au commerce local (emploi, dynamisation du centre-ville...). - Ouverture culturelle. - Développement d'activités économiques et culturelles.

<p>Valorisation et respect de l'environnement et des biens communs</p>	<p>La Coopération promeut de nouvelles pratiques plus respectueuses de l'environnement au sein des équipes salariées ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quantité de papiers recyclés. - Quantité d'achats responsables et groupés. - Nombre de gobelets réutilisables utilisés. - Appropriation de la charte éco-structure par les salariés. - Sensibilisation des associations présentes dans les maisons. - Evolution du bilan carbone des salariés. - Evolution des comportements et des pratiques quant au respect de l'environnement. - Sensibilisation aux problématiques environnementales et de consommation locale. <p>... Et chez les habitants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quantité de déchets par terre lors d'évènements dans l'espace public. - Quantité de légumes récupérés par les habitants. - Utilisation de modes doux de déplacements. - Consommation de produits plus sains / locaux / respectueux de l'environnement. - Evolution des comportements et des pratiques quant au respect de l'environnement et la gestion des ressources. - Sensibilisation aux problématiques environnementales (notamment en matière d'alimentation et de ressources). <p>La Coopération permet la valorisation d'objets et de biens communs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'actions de valorisation, de réparation, de troc. - Lutte contre le gaspillage. - Evolution des comportements et des pratiques quant à la récupération et à la valorisation.
---	---

<p>Vie démocratique et gouvernance partagée</p>	<p>La Coopération permet aux habitants de prendre part aux différentes instances, à la prise de décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'habitants au sein des différentes instances. - Evolution du nombre de participants au sein des habitants. - Circulation des habitants d'une instance à l'autre. - Participation aux discussions au sein des instances. - Participation à la prise de décision au sein des instances. - Posture des habitants au sein du groupe. - Appropriation des décisions et des projets par les habitants. <p>La Coopération permet aux habitants de se sentir inclus et de développer leurs capacités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Degré de mobilisation et techniques d'animation. - Nombre de propositions émanant des habitants. - Perception de sa place au sein des instances. - Accompagnement au montage de projets et d'initiatives. - Lutte contre le pessimisme et le sentiment d'impuissance. - Meilleure compréhension et connaissance des institutions, associations. - Amélioration de la démocratie.
--	--

Les outils évaluatifs : alimenter les dimensions de l'utilité sociale via le travail de terrain

Afin de répondre aux 3 enjeux identifiés, la méthodologie a été déclinée en 2 axes méthodologiques, auxquels correspondent des outils de collecte de terrain dédiés.



Le travail de collecte s'est donc concentré sur 5 outils principaux :

Nom de l'outil	OUTIL 1 : UNE ANALYSE DOCUMENTAIRE DES DONNÉES DE SUIVI
Type de données collectées	Données quantitatives de suivi des actions et du fonctionnement de la Coopération
Mise en place	Les salariés ont renseigné un certain nombre de données quantitatives de suivi des actions et des instances de la Coopération.
Contenu	Ces données portaient notamment sur le nombre de participants, l'âge, le genre, le quartier, etc.

Nom de l'outil	OUTIL 2 : TRAVAIL PARTICIPATIF AUTOUR DE LA FLEUR DE L'UTILITÉ SOCIALE
Type de données collectées	Données qualitatives.
Mise en place	Ateliers participatifs avec des groupes d'habitants

Contenu	Cf partie « La fleur de l'utilité sociale » (page 17)
---------	---

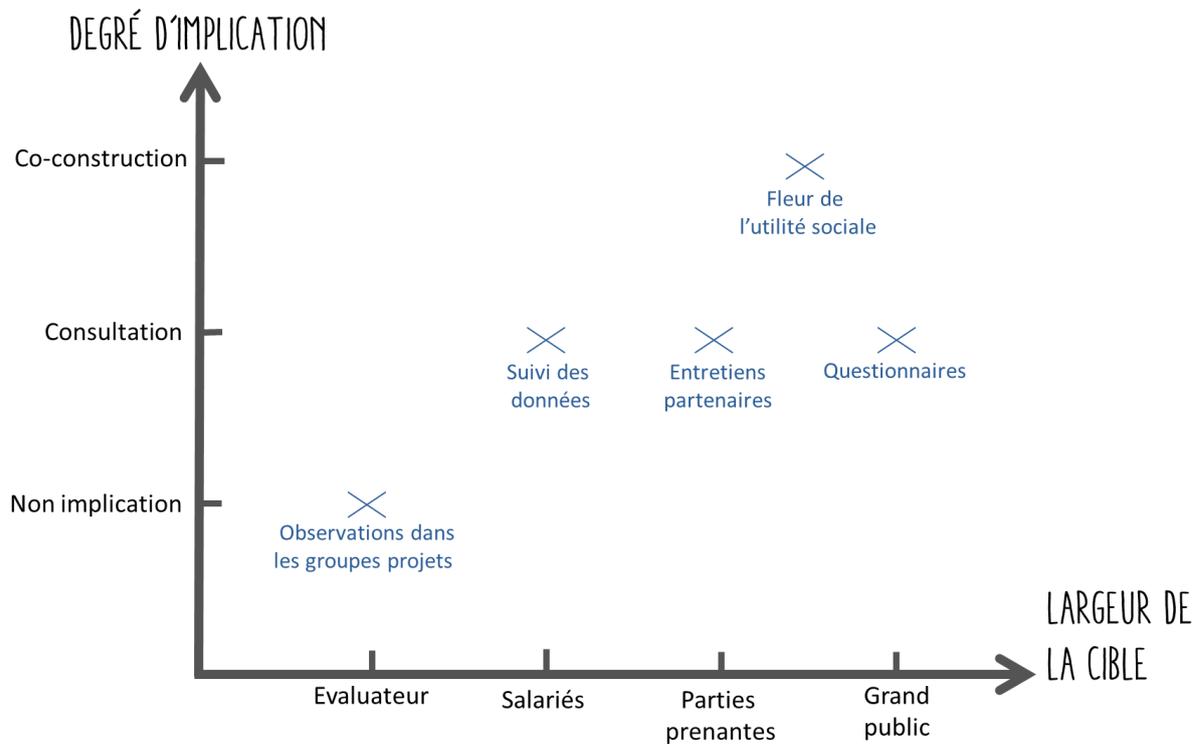
Nom de l'outil	OUTIL 3 : DES OBSERVATIONS DANS LES GROUPES PROJETS
Type de données collectées	Données qualitatives.
Mise en place	L'objectif des observations est de prendre la mesure des modalités de fonctionnement des groupes projets, qui sont des lieux de discussion privilégiés de la gouvernance de la Coopération, permettant le pilotage nécessaire au déploiement des actions de la Coopération.
Contenu	<p>Une grille d'observation a été conçue afin d'être renseignée lors des réunions des différents groupes projets existants à l'échelle de la Coopération. La grille se compose de deux champs, eux-mêmes subdivisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les modalités pratiques : le déroulé et la répartition des rôles (ordre du jour, animation, déroulé, etc.), les participants (nombre d'habitants, de salariés, d'administrateurs, provenance, profils, etc.), l'organisation spatiale. - Les interactions : les prises de parole (temps de parole, registres, etc.), le contenu (nature des échanges, prise de décisions, etc.), les relations (familiarité, ambiance, écoute, etc.).

Nom de l'outil	OUTIL 4 : DES ENTRETIENS AVEC LES PARTENAIRES
Type de données collectées	Données qualitatives (perceptions, ressentis, opinions...)
Mise en place	<p>Au total, ce sont 9 entretiens qui ont été conduits, entre novembre et décembre 2017, avec 9 partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de la Drôme : Isabelle També, - Le programme LEADER : Marielle Bruyas et Albert Val Lierde, - La Fédération des centres sociaux de la Drôme : Mathieu Lourmas, - Agricourt : Florent Dalmasso, - La Ruche qui dit oui : Audrey Giang, - Radio Mega : Bastien Enard, - La Comédie de Valence : Julie Pradera, - Romans Scènes : Laure Turpani et Laurence Lopez, - Groupe Arche : Raphaëlle D'Hérouville.
Contenu	<p>Une grille d'entretien a été conçue afin d'interroger les partenaires, notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La connaissance et la vision de la Coopération, - La perception de l'impact social de la Coopération, - La Coopération dans le territoire romanais.

Nom de l'outil	OUTIL 5 : DES QUESTIONNAIRES À DESTINATION DU GRAND PUBLIC
Type de données collectées	Données quantitatives (questions fermées) et qualitatives (questions ouvertes)
Mise en place	<p>Une première phase d'administration s'est étendue de septembre à novembre 2017. Durant cette période, le questionnaire papier a été administré en face à face enquêteur – enquêté, à l'occasion de différents événements réunissant une diversité de participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les portes ouvertes de la Maison Citoyenne Noël Guichard (12 questionnaires), – La Fête de quartier Saint-Nicolas (17), – Le lancement du Passeport culture (5), – Le Forum des associations (12), – La Foire du Dauphiné (9), – Les 30 ans du groupe Archer (7), – L'inauguration de la Conserverie mobile et solidaire (2). <p>Une seconde phase d'administration du questionnaire a eu lieu entre juin et juillet 2018, avec cette fois une stratégie d'administration hybride permettant d'agglomérer davantage de réponses au questionnaire pour atteindre l'objectif de 250 réponses. Cette seconde phase a donc combiné trois modes d'administration :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Une administration de questionnaires papier en face à face enquêteur – enquêté à l'occasion de la Fête de la pogne et de la raviolle (44 questionnaires), – Une auto administration de questionnaires papier à remplir et à déposer dans les maisons de quartiers (81). Pour ce faire, des questionnaires vierges et une urne étaient disponibles dans les accueils de maisons de quartiers. – Une auto administration de questionnaires en ligne, créé grâce à l'outil Framiforms, et diffusé via le listing mail d'adhérents, sur les réseaux sociaux, sur le site internet (84). <p>Au total, ce sont 273 questionnaires qui ont été renseignés. Les observations qui suivent sont faites sur la base du déclaratif des personnes.</p>
Contenu	<p>Un questionnaire à destination du grand public a été élaboré, avec pour objectif de mesurer la connaissance et l'opinion des répondants au sujet des Maisons de quartiers et de la Coopération. Cet outil visait à agglomérer des données, à l'aide d'une majorité de questions fermées et de quelques questions ouvertes, afin d'observer des tendances. Nous nous sommes ainsi fixé l'objectif de 250 réponses, afin que les données collectées puissent être représentatives et l'analyse statistique robuste.</p> <p>Cet outil a été l'occasion d'ouvrir la discussion avec les répondants autour de leurs perceptions, leurs attentes, leurs visions au sujet d'un équipement d'animation de la vie sociale. Afin d'être le plus représentatif possible de la population du bassin de vie, la cible de répondants a été pensée comme la plus large possible ; incluant des personnes de tout horizon, connaissant ou non les maisons de quartiers, fréquentant ou non les équipements, etc.</p>

Ces outils sont de différente nature, notamment eu égard à 2 dimensions :

- **Le degré d'implication** des acteurs dans la construction de l'outil : non implication (l'évaluateur seulement), la consultation (outil conçu par l'évaluateur puis discuté avec les acteurs), la co-construction (outil conçu de manière participative).
- **La largeur de la cible**, c'est-à-dire l'implication des différents acteurs dans le renseignement des outils : l'évaluateur seulement, l'évaluateur et les salariés, l'ensemble des parties prenantes, le grand public.



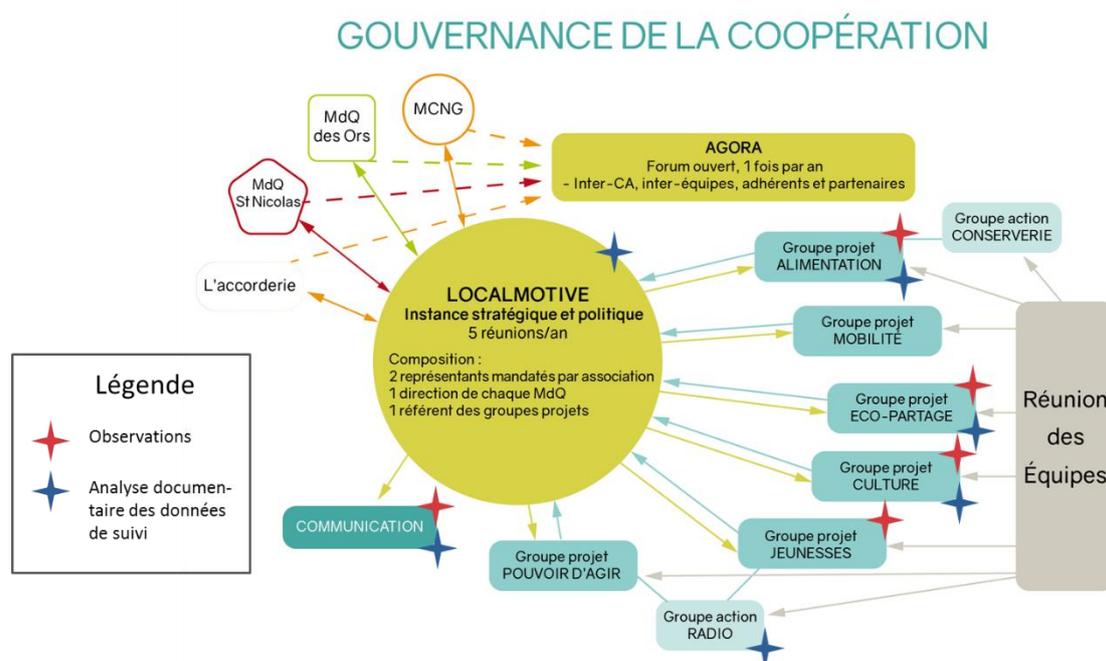
Partie 2 : Présentation des résultats

Axe méthodologique 1 : Introspection

Le premier axe méthodologique a consisté à conduire un travail d'introspection, c'est-à-dire à porter un regard à la fois sur l'organisation de la Coopération ainsi que sur le produit de ses actions.

1. Regards sur les instances de la Coopération

La vitalité de la Coopération se traduit au travers des projets que portent et font vivre les différentes instances. Ici, les instances observées sont les **groupes projets (alimentation, économie de partage, culture, communication)**, le **comité de rédaction de la radio et la Local'motive**. Les outils utilisés sont : l'observation dans les instances et l'analyse documentaire des données de suivi.



Nombre de participants

Les données suivantes, documentées par les salariés via le tableau de suivi, nous renseignent sur le nombre de participants dans les différentes instances : nombre total et nombre moyen de participants.

Instance	Nombre de personnes ayant participé à au moins 1 réunion	Nombre moyen de personnes par réunion
Local'motive	13	NC
GP Alimentation	23	14

GP Eco-partage	12	7
GP Culture	15	9
GP Communication	4	4
Comité de rédaction radio	14	12

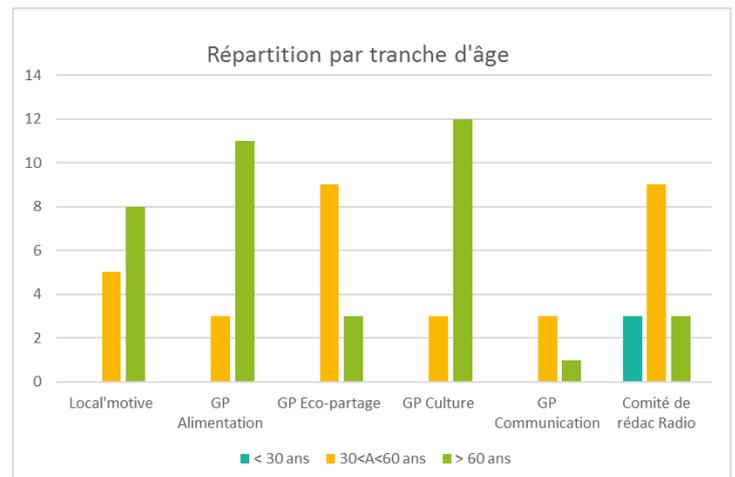
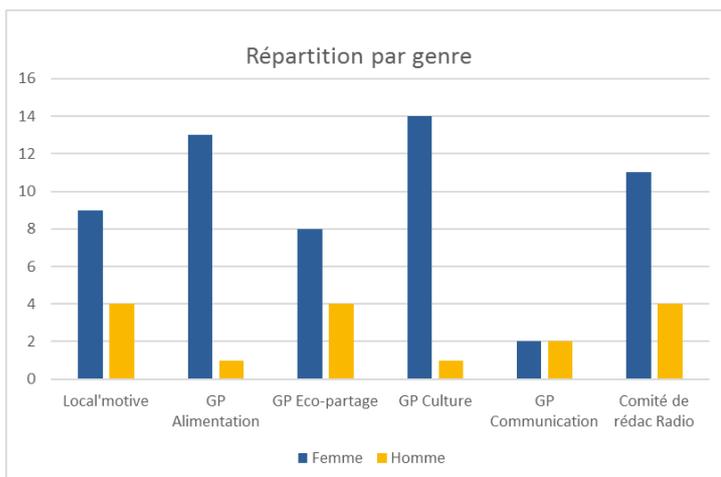
Concernant le nombre de participants, celui-ci est variable d'une réunion à l'autre en fonction de la **vocation qu'à ladite réunion à mobiliser ou non un nombre important de participant**. Par exemple, la réunion d'inauguration du Local d'économie de partage avait comme objectif de toucher une large audience afin de faire connaître et de préfigurer l'animation du local.

Le **comité de rédaction de la radio** a quant à lui vocation à fédérer un noyau de participants très mobilisés afin de lancer le projet ; ainsi, on observe que sur 14 personnes ayant participé à au moins 1 des 4 comités de rédaction, on compte en moyenne 12 participants sur l'ensemble de ces réunions. De même, la **Local'motive** (instance de pilotage stratégique) n'a pas vocation à mobiliser un grand nombre de participants. Il s'agit des réunions fermées où sont représentés : les directions des maisons de quartiers, des administrateurs et des représentants des groupes projets.

Malgré le nombre très limité de participants, le **groupe communication** comporte les membres les plus fidèles puisque les 4 participants participent à toutes les réunions. Le **groupe alimentation**, quant à lui, a attiré le plus grand nombre de participants au cours de ces différentes réunions (23 personnes au total), avec en moyenne 14 participants par réunion.

Profil des participants

Les groupes projets, transversaux aux maisons de quartiers, ont vocation à attirer une **grande diversité de participants**, et notamment des habitants de tous les quartiers. Pour favoriser la circulation et la mixité, les réunions ont lieu de manière tournante dans les différentes maisons de quartiers. On observe néanmoins que les groupes projets ne présentent pas tous la diversité espérée.



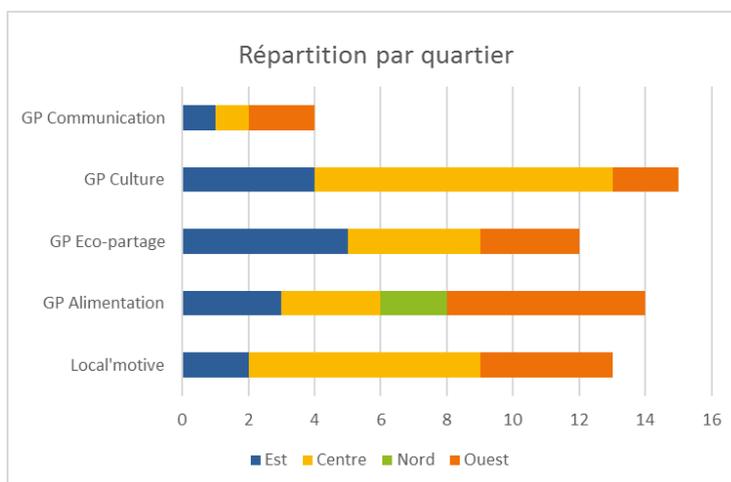
Concernant la répartition des membres des groupes projets par genre, on note une **surreprésentation des femmes** dans l'ensemble des groupes, excepté le groupe communication qui est paritaire avec 2 femmes et 2 hommes. Les groupes projets alimentation et culture présentent la **plus grande disparité**

entre le nombre de femmes et d'hommes, avec seulement 1 homme pour respectivement 13 et 14 femmes.

Pour ce qui est de la répartition par tranche d'âge, force est de constater que **les jeunes (<30 ans) sont absents** de l'ensemble des groupes projets de la Coopération ; excepté le comité de rédaction de la radio qui compte 3 membres de moins de 30 ans.

Dans chacune des instances observées, les 3 quartiers où sont géographiquement implantées les 3 maisons de quartiers de la Coopération sont représentés. Le quartier « Nord » de Romans n'est quant à lui représenté qu'au sein du groupe alimentation (2 personnes).

Outre cette composition statique des groupes projets, tous les événements n'attirent pas la même diversité des participants. Lors de l'inauguration du Local d'économie de partage (situé à la Monnaie), on observe peu de mixité avec une surreprésentation des habitants du quartier.



On note une forte présence des mêmes participants d'une réunion à l'autre, avec un véritable **engagement dans le temps** de la part des participants. Se posent 2 questions : l'élargissement de la composition des groupes projets et l'accueil réservé aux quelques nouveaux qui rejoignent des groupes projets ; la plupart du temps, les participants se présentent en début de séance et indiquent de quelle maison de quartier ils viennent. Néanmoins, on observe chez les participants impliqués de nombreuses références communes (actions passées, références à des partenaires, discussions antérieures...) et des éléments de langage, voire même un jargon technique notamment dans le groupe communication. Ces éléments fédèrent le groupe mais ne sont pas forcément saisissables et assimilables pour les nouveaux arrivants.

Répartition des rôles et prise de décision

On observe une **forte structuration** entre les salariés référents et les habitants participants. L'animation est assurée par les salariés référents, qui fixent également l'ordre du jour, s'occupent de la mobilisation et rédigent le compte-rendu. Se pose alors la question de la possible autonomisation des membres des groupes projets qui sont de plus en plus structurés. Cette volonté a par exemple été exprimée par les membres du groupe culture lors de l'Agora : « On est capables de prendre en charge des choses ! ». Ce même groupe a été à l'initiative d'une rencontre entre quelques membres et Madame le Maire afin de faire le point sur le Passeport culture. L'autonomisation des habitants est aussi visible au sein de la Conserverie mobile et solidaire, où des animations sont aujourd'hui réalisées par les bénévoles eux-mêmes.

On observe également un rapport parfois problématique à la prise de décision. En effet, en l'absence de processus de décision formalisée, les discussions autour des points à trancher donnent parfois l'impression de ne pas savoir clairement ce qui a été décidé. Pour autant, ces questions à trancher provoquent de nombreux débats où la plupart, ou bien seulement une partie, des participants exprime

son opinion. Cela pose la question d'une éventuelle formalisation du processus de prise de décision. Lors d'une réunion du groupe alimentation, à la question « quelle place vous sentez-vous avoir dans la prise de décision du groupe ? », les participants répondent « on acquiesce » concernant l'important travail de déploiement des actions alimentation qui avancent entre les réunions du groupe alimentation.



Réunion du groupe projet alimentation

2. Travail autour de la fleur de l'utilité sociale

L'utilité sociale de la Coopération est définie selon 6 dimensions constitutives. Des temps de travail participatifs ont été organisés pour renseigner les dimensions de cette fleur au regard de différents projets. La fleur a été tout d'abord conçue pour évaluer à l'échelle de la Coopération ; et a donc été utilisée pour la première fois lors de l'Agora pour évaluer 4 projets de la Coopération (Conserverie, radio, local d'économie de partage, Passeport culture). Puis, cette fleur a également été utilisée en interne aux structures lors des assemblées générales.

Ici, nous présenterons les enseignements des temps participatifs par dimension, avec une distinction entre les productions relevant de la Coopération (travail lors de l'Agora) et celles relevant des Maisons de quartiers (travail lors des AG).

RECONNAISSANCE DES PERSONNES, AFFIRMATION DE SOI ET POUVOIR D'AGIR

Dans la Coopération ...

Cette dimension a été celle qui a été la plus alimentée par les participants lors des temps participatifs de travail sur la fleur de l'utilité sociale. Les participants se sont exprimés librement sur ce que provoque la participation à la Coopération et à ses actions chez eux, en tant qu'individu.

Dans les Maisons de quartiers ...

Comme pour la Coopération, la dimension « Reconnaissance des personnes » a été particulièrement renseignée lors des Assemblées générales des Maisons de quartiers. Il a été souligné, comme pour la

Ici, le premier aspect souligné par les participants a été que la participation aux groupes projets à susciter chez eux **l'ouverture** à des nouvelles choses, **l'envie d'apprendre** et **la curiosité**. Cela est ressorti très fortement par rapport au Passeport culture qui permet, grâce à l'engagement sur 3, 4 ou 5 spectacles, de tester de nouveaux types de spectacles, quitte à ne pas aimer ou à redécouvrir des choses que l'on pensait ne pas aimer ; à l'image de cette participante qui détestait la musique orientale avant un spectacle dans le cadre du Passeport culture.

La curiosité et l'ouverture que permet la Coopération donne la capacité aux personnes de **se faire leur propre opinion et de la confronter à celle des autres**. Cet aspect est ressorti pour la radio, où les participants prennent la mesure de l'« impact de [la] parole », mais aussi pour le Passeport culture qui permet aux personnes de structurer leur ressenti et de sortir du « j'aime / j'aime pas ». A terme, cela conduit à affirmer sa place en tant qu'individu, défini par des particularismes, au sein du groupe. Par exemple, au Local d'économie de partage, les compétences particulières de chacun sont valorisées, grâce à la possibilité de les partager et de transmettre.

Pour les individus, prendre part à une action de la Coopération est aussi parfois une **prise de risque**, qui suscite la **fierté**. Pour la Conserverie, cet aspect est ressorti avec le fait de prendre la parole devant un public inconnu, notamment pour expliquer le projet à des gens qui ne le connaissent pas (parfois même à la presse), synonyme d'un gain en estime de soi. A la radio, pour certains, le processus compte plus que le résultat : « Je ne me suis jamais écouté ! ».

La prise de risque s'accompagne d'un **effet libérateur** pour les habitants : « oser se lancer », « oser faire ». A propos du Passeport culture, une habitante déclare que « Les artistes nous libèrent d'un poids », nous prouvant ainsi comment la culture peut entrer en résonance avec un vécu.

Enfin, la participation aux groupes projets provoque une montée en compétences. Celles-ci peuvent être de plusieurs types :

- **Les compétences spécifiques** liées à la nature des projets, qui s'acquièrent lors de la participation aux actions ou encore lors des formations auxquels peuvent accéder les

Coopération, que les actions des maisons de quartiers permettent d'acquérir des compétences et de valoriser les savoir-faire de chacun.

A Saint-Nicolas, les ateliers permettent d'apprendre de nouvelles choses, ainsi que de transmettre ses connaissances : « On apprend de nouvelles choses à **faire soi-même** (par exemple, les produits d'entretien) ». Aux Ors, les habitants ont souligné **la fierté** qu'il y a à « faire par soi-même ». La P'tite Coopération permet le développement du pouvoir d'agir des bénévoles, par **l'autonomisation et la responsabilisation** (lors des permanences, commandes, ventes...)

A la Maison Citoyenne Noël Guichard, deux exemples intéressants ont été développés :

- La 2^{ème} édition de la Journée Mondiale de l'Egalité des Chances, qui a reçu 140 personnes, et qui a contribué à la reconnaissance, à l'estime de soi des jeunes ayant concouru à l'organisation et ayant exposé leurs parcours.
- La vélo-école, qui permet l'apprentissage ou le réapprentissage du vélo et, de surcroît, accroît la confiance en soi, l'équilibre mais aussi l'autonomie dans le déplacement et la mobilité douce.

bénévoles ; par exemple la formation conserverie, la formation pour l'administration du site internet, la formation à la technique pour la radio (assurée par Radio Méga).

- **Les compétences génériques**, c'est-à-dire les savoirs être et les savoirs faire acquis au sein des groupes projets et des actions de la Coopération. Parmi les compétences qui ont été soulignées, on trouve par exemple l'implication au sein du groupe, la participation à la prise de décision partagée, la prise de parole en public, l'écoute de l'autre... A ce sujet, au cours d'une réunion radio, quelqu'un dit « On est obligés de s'écouter et on a tous appris de quelqu'un ».



Le village « Passeport culture » lors de l'Agora

VITALITE DE LA COMMUNAUTE, VIVRE ENSEMBLE ET QUALITE DE VIE

Dans la Coopération ...

Le premier point souligné ici est le **libre accès des groupes projets**, qui crée de la diversité dans les profils qui se côtoient au sein des différentes actions. Ce point a été souligné dans tous les groupes (Conserverie, local d'économie de partage, radio, Passeport culture), et cette diversité peut amener la réduction des préjugés et des représentations erronées par la rencontre entre personnes qui n'ont pas l'habitude de se côtoyer : des personnes de différents quartiers, âges, horizons... Cependant, les habitants eux-mêmes sont parfois conscients de la représentativité partielle des groupes projets, à l'image du groupe culture qui est composé en majorité de femmes de plus de 50 ans venant de la Maison Saint-Nicolas. La présence des jeunes est également questionnée au sein des groupes. Quant à lui, le groupe projet de la radio présente une bonne diversité de participants (en termes d'origine géographique, de genre, d'âge) mais s'est interrogé sur la meilleure façon de « permettre à chacun de s'exprimer » à l'avenir.

Participer à la Coopération est également **riche en échanges et en relations humaines**. Par exemple, les participants soulignent que le

Dans les Maisons de quartiers ...

La dimension « Vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie » est apparue fondamentale lors des 3 assemblées générales des Maisons de quartiers.

A la Maison de quartier Saint-Nicolas, cette dimension est parue particulièrement importante ; les actions de la Maison de quartier permettent de « **ne pas être seul** », de « **sortir de chez soi** » ; mais aussi d'avancer en groupe, de « faire ensemble » et de partager des moments hors de son quotidien, à l'image d'une habitante qui apprécie de s'asseoir à table sans avoir à faire à manger. S'intégrer n'est cependant pas toujours chose aisée : « J'ai mis longtemps à m'intégrer mais là j'y suis bien ! J'ose dire ce que je pense ! »

Dans le quartier des Ors, les habitants déplorent le peu de communication entre les habitants des lotissements. La vitalité de la communauté est alimentée par la fête de quartier, par la caravane à échanges (véritable « point de rencontre dans un quartier »), par les repas partagés et par la radio (un « temps de partage dans la vie de la maison »)

Passeport culture créé des conditions privilégiées pour échanger autour de la venue au spectacle : les apéros culture, les cafés culture, le covoiturage ...

Un **esprit d'équipe** très fort semble se créer entre les membres impliqués dans les groupes projets, à l'image d'un membre de la radio qui déclare « On est tous dans le même bateau ». Un **sentiment d'appartenance** et une **fierté** de faire partie du groupe émergent chez les participants et cet effet de groupe semble lever certains freins, par exemple le frein psychologique et de mobilité d'aller seul au spectacle dans le cadre du Passeport culture.

Enfin, à la MCNG, les ateliers autour de la cuisine participent pleinement de la vitalité de la communauté. A titre d'exemple, le groupe d'habitantes bénévoles a organisé 4 buffets qui ont réunis une diversité de participants. Ces actions permettent la mise en lien de personnes qui ne se connaissent pas et engendre de la mixité, des liens et de nouvelles rencontres ainsi que l'échange de savoirs dans des moments de convivialité.



Le village « Local d'économie de partage » lors de l'Agora du 9 novembre 2017

CONTRIBUTION A LA RICHESSE, NOTAMMENT A TRAVERS LE TRAVAIL ET LA CULTURE

Dans la Coopération ...

La contribution à la richesse passe tout d'abord par la **valorisation du travail** dans ses diverses formes. Cette valorisation est diverse, et dépend de l'essence même de l'action et/ou du projet. Par exemple, le travail paysan local est valorisé dans le cadre de la Conserverie. Quant à lui, le travail bénévole est valorisé via la visibilité donnée à l'implication des habitants (dans le journal, via les restitutions, sur le site internet, etc.), mais également via la comptabilisation du temps bénévole et sa rétribution grâce à la monnaie temps.

La Coopération permet également **l'ouverture culturelle** et l'appréciation des différences de chacun au sein d'espaces où différentes origines et trajectoires se croisent. Dans le cadre de la Conserverie, l'ouverture à l'autre peut passer par la cuisine qui est perçue comme un « voyage » et comme un partage des particularismes de chacun. L'ouverture culturelle peut également consister en la découverte d'initiatives locales via la radio.

La contribution à la richesse peut également être **économique**, avec par exemple la potentialité de création d'emplois pour la Conserverie mobile et solidaire. Au-delà de la richesse économique « classique », la Coopération promeut également l'économie de partage (par exemple au travers du local Le Fil de Faire) et l'économie circulaire (par exemple au travers de la Conserverie mobile et solidaire).

Dans les Maisons de quartiers ...

L'aspect « **richesse culturelle** » a été souligné dans toutes les assemblées générales... Et notamment à plusieurs reprises lors de l'AG de la Maison Citoyenne Noël Guichard : parmi les actions, on trouve notamment les actions cuisine et les ateliers délicibulle qui favorisent la connaissance interculturelle, mais aussi le kawa grandir ensemble qui permet l'échange de confessions différentes, ou encore les jardins qui favorisent la mixité intergénérationnelle. A Saint-Nicolas et aux Ors, l'aspect « richesse culturelle » passe en grande partie par la cuisine, qui permet de « partage avec d'autres personnes leurs recettes et leurs histoires, en cuisinant ».

A la Maison de quartier Saint-Nicolas, la dimension « Contribution à la richesse » renvoie particulièrement au **Réso**, et notamment au Tic-Tac qui « permet de reconnaître l'engagement » et de « faire des achats même si on n'a pas d'euros », notamment via la P'tite Coopération qui « améliore le pouvoir d'achat ». Le Tic-Tac, monnaie temps que l'on cumule en s'engageant bénévolement, renouvelle la vision de la richesse (qui ne se compte pas qu'en euros) et casse certains tabous : « Avec le Tic-Tac, on peut parler d'argent ».

VALORISATION ET RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DES BIENS COMMUNS

Dans la Coopération ...

Ici, l'ensemble des projets promeuvent des **pratiques et des gestes plus respectueux de l'environnement** : le covoiturage, la non-utilisation du jetable, la lutte contre le gaspillage... En fonction de leur nature, certains projets investissent davantage les questions de valorisation et de respect de l'environnement ;

Dans les Maisons de quartiers ...

La valorisation et le respect de l'environnement et des biens communs est une dimension importante dans toutes les maisons de quartiers. Cette dimension passe par exemple par :

c'est le cas du Local d'économie de partage qui base son action sur la réparation et le recyclage ou encore de la Conserverie qui promeut l'alimentation saine, locale et durable tout en luttant contre le gaspillage.

La Coopération permet également une **meilleure connaissance des enjeux** liés au respect de l'environnement : partage de connaissances sur l'écologie à la radio, reconnaissance des métiers du maraichage à la Conserverie, etc.

Enfin, cette dimension prend également la forme du soin porté à des **biens communs**, tels que le local qui est considéré comme un lieu de vivre ensemble.

- Le réemploi et la récupération (le troc, la caravane à échanges des Ors, l'anti-gaspillage en cuisine, le tri des déchets, l'intérêt du compost ...)
- La promotion des modes de déplacements doux (vélo école à la MCNG, prêt de vélos à Saint-Nicolas...)
- La fabrication « maison » (les produits d'entretien à Saint-Nicolas, les conserves...) « En fabriquant nous même les produits, on sait d'où ça vient ! »
- Les jardins, qui promeuvent une culture respectueuse de l'environnement (bio, arrosage, sans pesticides...) et valorise le bien commun qu'est la terre. « Jardin en dehors : ça nous sort ! »
- L'accès à une consommation saine, notamment avec les paniers et les fruits et légumes sains et pas chers, accessibles en Tic-Tac.



Travail participatif d'évaluation lors de l'Assemblée générale de la Maison de quartier Saint-Nicolas, 5 mai 2018

VIE DEMOCRATIQUE ET GOUVERNANCE PARTAGEE

Dans la Coopération ...

Cette dimension concerne les modes de régulation et de gouvernance qui s'appliquent notamment au sein des groupes projets. Elle s'observe à 3 niveaux :

- **L'individu** : La Coopération permet d'acquérir des savoirs faire et des savoirs être nécessaires à la vie citoyenne, tels

Dans les Maisons de quartiers ...

Cette dimension a permis de mettre en mot la place qu'occupe les habitants au sein des maisons de quartiers. La place et le rôle des collectifs d'habitants ont été particulièrement soulignés... Par exemple à Saint Nicolas, où l'organisation des ateliers permet d'« apprendre à gérer ensemble

que l'esprit critique ou la prise de parole en public.

- **Le groupe** : La liberté d'accès et de parole impose des modes de régulation, d'organisation du groupe et des modalités de prise de décision collective ; par exemple pour fixer une ligne éditoriale concernant la radio.
- **La « Cité »** : Les projets peuvent contribuer au débat public local, ou encore animer le lien entre territoires (par exemple rural / urbain dans le cadre de la Conserverie).

une activité, en écoutant l'autre » et de « participer et de prendre des décisions communes ». De plus, les ateliers se tiennent sur demande d'habitants : « Chacun et chacune peut proposer ». L'organisation de La P'tite Coopération requiert elle-aussi des efforts pour faire fonctionner la gouvernance partagée : « On se rend vite compte qu'il faut des règles pour vivre ensemble ! »

ACCES ET RECOURS AUX SERVICES PUBLICS

Dans la Coopération ...

Cette dimension a été la plus compliquée à appréhender, que ce soit pour les habitants, les partenaires ou même les salariés. En effet, il est compliqué de mesurer l'incidence de la Coopération sur l'accès et le recours aux services publics. Cette dimension paraît plus saisissable à l'échelle des Maisons de quartiers qui ont un rôle d'information, de sensibilisation, d'accompagnement, d'orientation des publics.

Quoi qu'il en soit, la participation à des actions de la Coopération semble permettre **une meilleure connaissance du territoire, de ce qu'il s'y passe** (bons plans culture, agenda...), **des lieux et des équipements** (notamment culturels avec le Passeport culture), de **ses acteurs** (les producteurs locaux dans le cadre de la Conserverie), d'**outils** (notamment numériques au Local d'économie de partage) ...

Dans les Maisons de quartiers ...

Peu pertinente à l'échelle de la Coopération, cette dimension a été davantage alimentée à l'échelle des Maisons, même si elle reste assez compliquée à appréhender.

A Saint-Nicolas, il a été souligné que le Tic-Tac permet **l'accès à des services** grâce à une **monnaie autre que l'euro** (papiers, photocopies, lessives...). De même, le rôle de **l'écrivain public** a été souligné.

Aux Ors, les participants ont souligné les problèmes de mobilité sur le quartier pour les personnes sans véhicule, et la mauvaise desserte en transports en commun. Mais aussi la problématique de besoin d'accompagnement à la scolarité, mis en place dans le cadre du CLAS.

A la Maison Citoyenne Noël Guichard, l'extension des jardins partagés fait suite aux nombreuses demandes d'habitants et, de façon indirecte, il est considéré qu'ils sont une forme de recours aux services publics puisque le terrain appartient à la Ville.

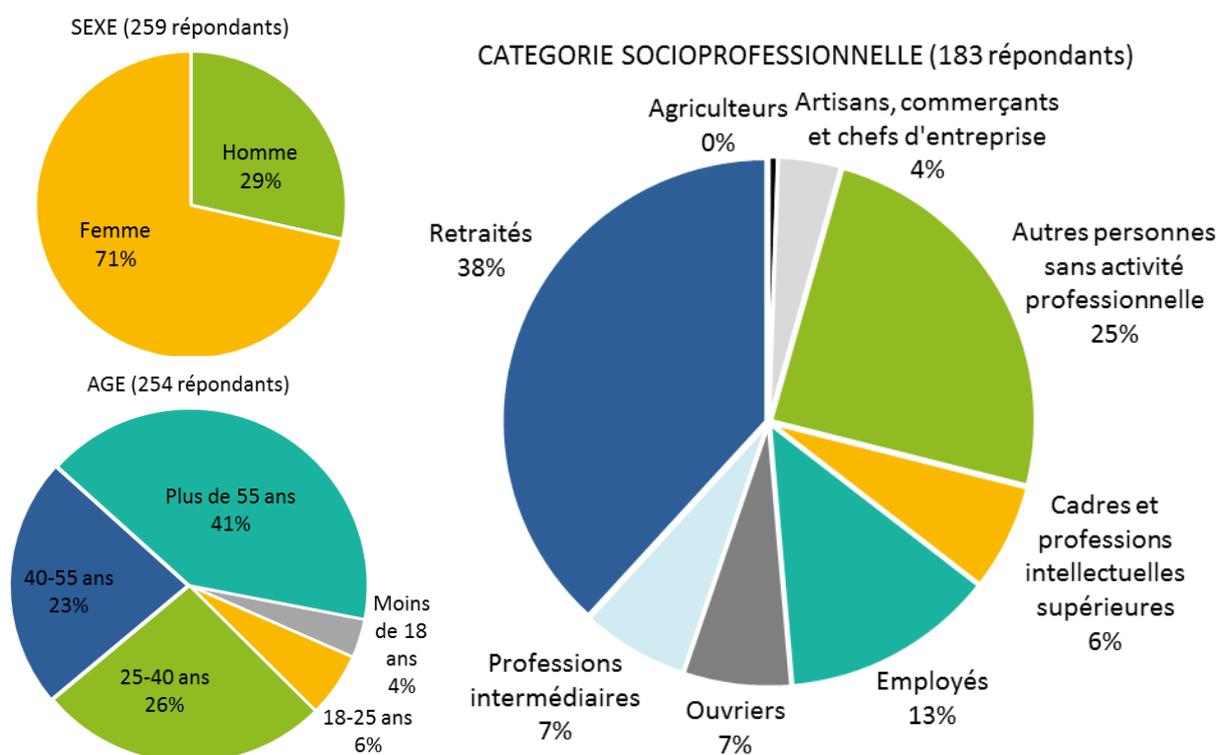
Axe méthodologique 2 : Exploration

1. Un questionnaire à destination du grand public

Le profil des répondants

Parmi les répondants, on note une **répartition déséquilibrée entre hommes et femmes**. En effet, sur les 259 répondants ayant renseigné leur genre, 71 % sont des femmes contre 29 % d'hommes.

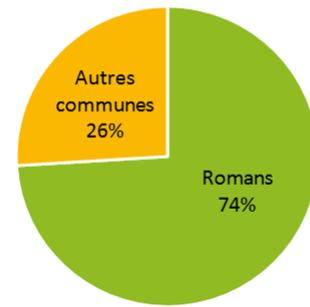
En termes de répartition par tranche d'âge, les plus de 55 ans sont les plus nombreux et représentent 41% des répondants, suivi des 25-40 ans (26%) puis 40-55 ans (23%). Les jeunes sont peu représentés parmi le panel de répondants. En effet les moins de 18 ans représentent 4% des répondants, et les 18-25 ans 6%.



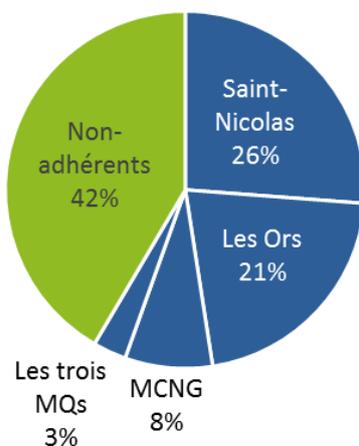
Dans la suite logique du constat lié à la surreprésentation des plus de 55 ans, on observe que la catégorie socio-professionnelle des retraités est largement la plus représentée au sein des répondants (38%). Les autres personnes sans activité professionnelle représentent un quart des répondants et englobent les personnes en recherche d'emploi, les chômeurs, les parents au foyer, les étudiants, etc. Suivent les employés (13%), les ouvriers et les professions intermédiaires (7%), les cadres et professions intellectuelles supérieures (6%) et les artisans, commerçants et chefs d'entreprise (4%). Les agriculteurs, au nombre d'1, ne sont quant à eux pas représentés dans la répartition par catégorie socio-professionnelle.

Une très large majorité des répondants (74%) habite à Romans. Parmi les autres communes représentées, on trouve des communes environnantes : Bourg de Péage (18), Mours-Saint-Eusèbe (6), Valence (5), Saint-Paul-les-Romans (3), etc.

COMMUNE (258 répondants)



ADHERENTS / NON ADHERENTS (272 répondants)



On observe une répartition satisfaisante du public non-adhérent (42%) et du public adhérent (58%) parmi les répondants.

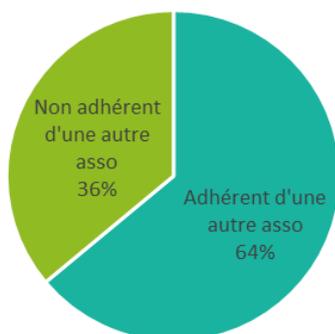
Cependant, parmi les répondants adhérents d'une maison de quartier, on observe une forte inégalité dans la représentation des différentes maisons. En effet, Saint-Nicolas et Les Ors représentent respectivement 26 et 21% des 272 répondants, mais les représentants de la MCNG ne représentent que 8% des répondants.

Cela peut s'expliquer notamment par le succès inégal de l'« urne » à questionnaires, disposée au sein de chaque accueil. En effet, l'urne de Saint-Nicolas a permis de récolter 45 questionnaires, celle des Ors 23 et celle de la Monnaie seulement 13.

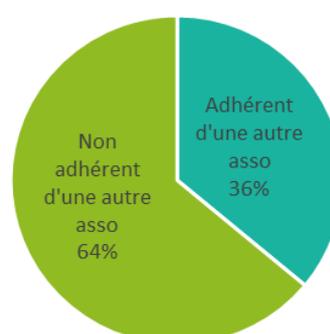
Enfin, il est intéressant de constater que 3% (soit 7 personnes) ont coché les trois maisons de quartiers.

A la question « Êtes-vous adhérent d'une autre association (c'est-à-dire autre que les 3 maisons de quartiers) ? », il est intéressant de comparer les tendances observées parmi la population d'adhérents et celle de non adhérents ; les **deux tiers des adhérents des maisons de quartiers sont adhérents d'une autre association**, contre seulement un tiers des non-adhérents.

ENGAGEMENT ASSOCIATIF des adhérents des MQs (158 répondants)



ENGAGEMENT ASSOCIATIF des non-adhérents des MQs (111 répondants)

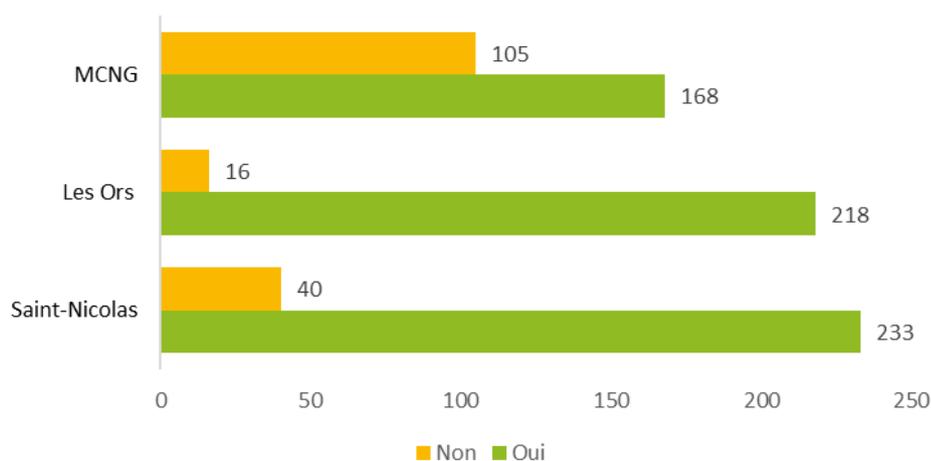


Parmi ces associations, on trouve des associations sportives, d'autres associations d'animation de la vie sociale (MQ Coluche, MJC Robert Martin...) mais également largement les partenaires des maisons de quartiers et les associations hébergées : l'Accorderie (10 personnes), le SEL (10), A Pincés et à vélo (10), Artisans du monde (4), Ebullition (4), Cigales (4), Accès (3), la Ressourcerie (3), le Nousistan (3), etc. Ce constat nous confirme **l'existence d'une circulation et d'une porosité des publics** entre des associations appartenant à un même tissu et ayant mis en place des ponts et des partenariats.

La connaissance et l'image de la Coopération

AVEZ-VOUS DÉJÀ ENTENDU PARLER DE ...

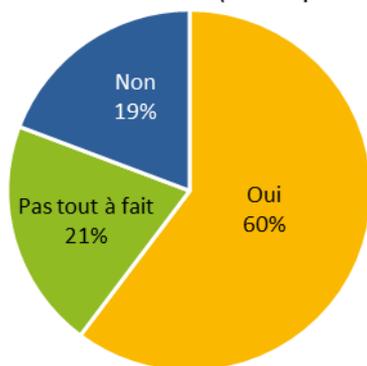
Les 3 maisons de quartiers sont identifiées pour la plupart des répondants. Une large majorité des répondants a déjà entendu parler de la Maison de quartier des Ors et de la Maison de quartier Saint-Nicolas (respectivement 218 et 233 réponses).



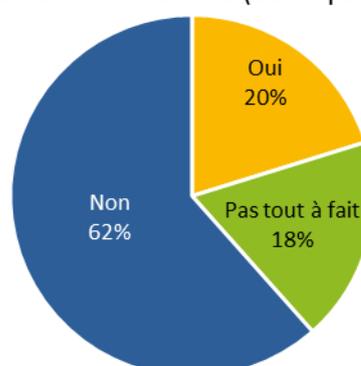
La Maison Citoyenne Noël Guichard semble quant à elle moins identifiée, puisque 105 personnes déclarent ne jamais en avoir entendu parler. Pour autant, cela peut s'expliquer en partie par le changement de nom de la structure, qui était connue sous le nom de MJC de la Monnaie avant la fusion avec la partie Centre social en 2012.

A la question « Savez-vous ce qu'est la Coopération entre les 3 maisons de quartiers ? », il est assez naturel d'observer que les adhérents des maisons de quartiers déclarent davantage oui que les non-adhérents. Ainsi, 3/5 des adhérents savent ce qu'est la Coopération, alors qu'à l'inverse 3/5 des non-adhérents ne savent pas de quoi il s'agit.

CONNAISSANCE DE LA COOPE
chez les adhérents (156 répondants)



CONNAISSANCE DE LA COOPE
chez les non-adhérents (104 répondants)



A la suite de cette question fermée, une question ouverte demandait aux répondants comment ils avaient entendu parler de la Coopération. En recoupant les réponses, voici les différents moyens cités

par les répondants, ainsi que le nombre de fois qu'ils ont été cités par les adhérents et les non-adhérents.

	Parmi les adhérents <i>(Comptabilisation du nombre de fois qu'un moyen a été cité)</i>	Parmi les non-adhérents <i>(Comptabilisation du nombre de fois qu'un moyen a été cité)</i>
Discussions avec les salariés et au sein des maisons de quartiers	34	4
Le bouche à oreille et les discussions avec des amis, des connaissances.	4	7
Outils de communication, parmi lesquels sont cités : l'affichage, la newsletter, le mailing, le journal, la plaquette, les réseaux sociaux, la radio, le site	14	5
Dans des instances type groupes projets et CA	9	
Dans des évènements ouverts, parmi lesquels sont cités les AG, les tables de quartiers, la fête de la raviolle.	6	3
Via des partenaires des maisons de quartiers ou d'autres associations	4	3
La presse	2	

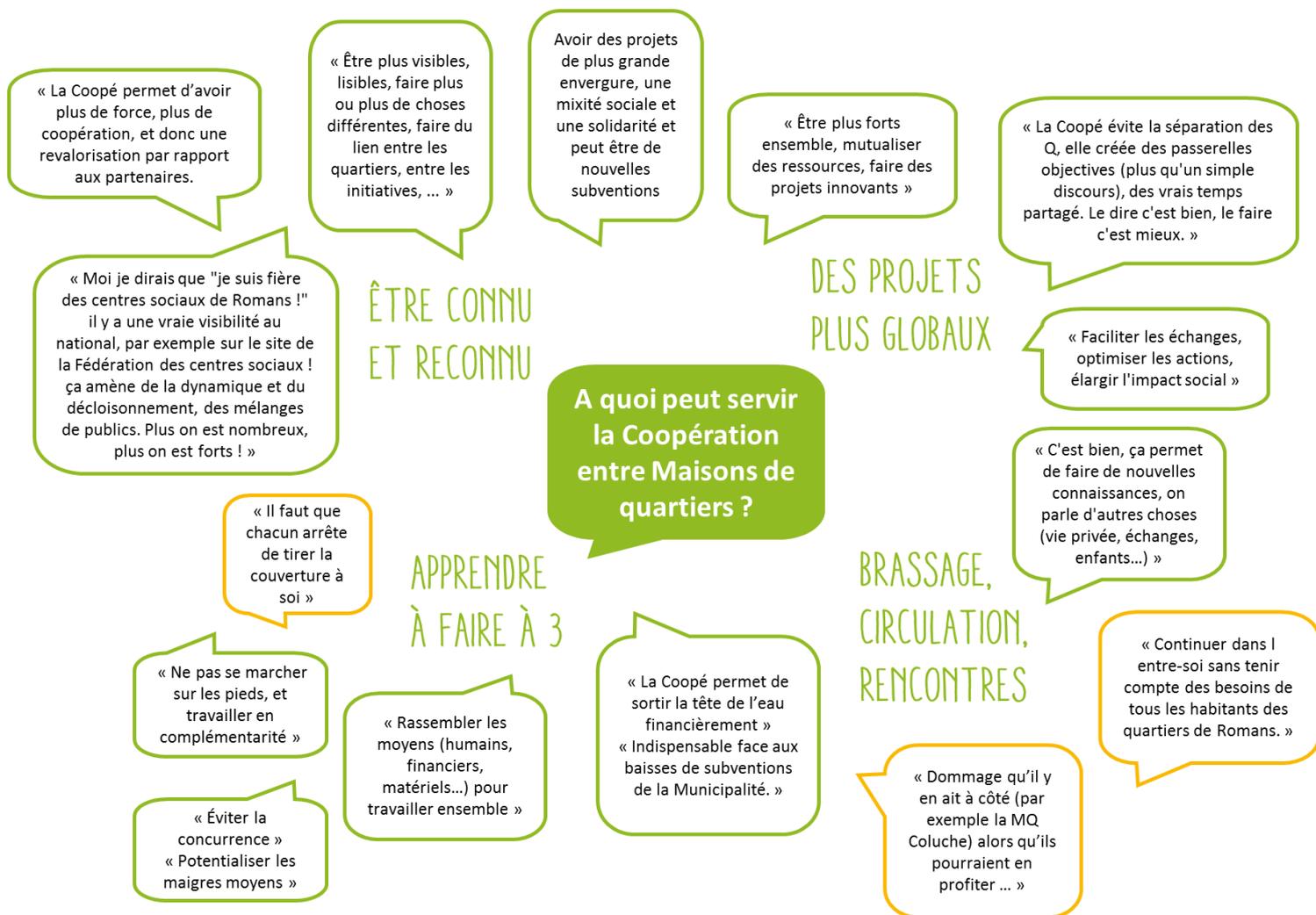
Le nuage de mots suivant présente un choix de mots clés étant particulièrement ressortis au sein des réponses libres à la question ouverte « Selon vous, que veut dire coopérer ? ».

Un travail d'analyse de la récurrence sémantique a été réalisé.

Les mots bleus ont été cités entre 19 et 27 fois, les mots orange entre 8 et 12 fois, les mots en vert entre 3 et 6 fois.



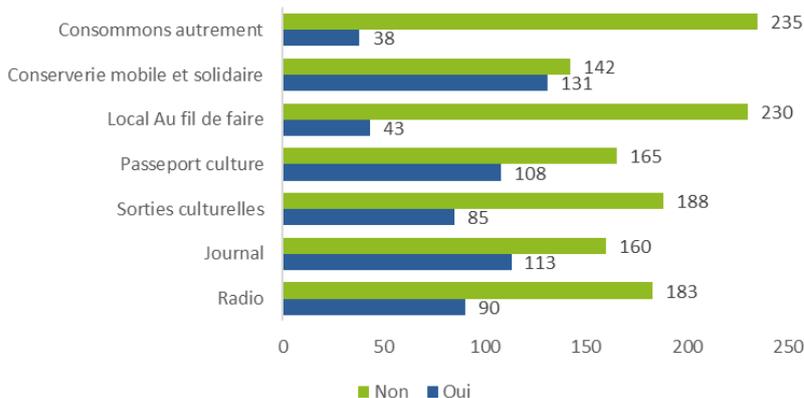
A la question « A quoi peut servir la Coopération entre maisons de quartiers ? », on observe que la grande majorité des avis sur la Coopération est positive.



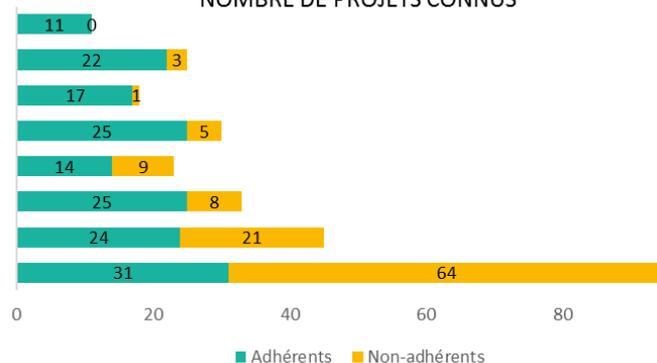
La connaissance des projets de la Coopération

Une liste de 7 projets mis en place par la Coopération est proposée aux répondants, qui doivent répondre si oui ou non ils connaissent ces différents projets.

CONNAISSANCE DES PROJETS COOPE



NOMBRE DE PROJETS CONNUS



Le **premier graphique** présente, par projet, le nombre de répondants (adhérents et non adhérents confondus) qui connaissent et ceux qui ne connaissent pas les différents projets de la Coopération.

On observe tout d'abord que, pour chacun des projets proposés, **la majorité des répondants n'en a pas connaissance**. Cependant, l'écart entre le nombre de personnes connaissant et le nombre de personnes ne connaissant pas est très variable selon le projet en question. Par exemple, l'écart est faible entre le nombre de répondants connaissant et ne connaissant pas la Conserverie (respectivement 131 et 142 personnes, soit un écart de 11 personnes).

Ainsi, le projet le plus identifié est la **Conserverie mobile et solidaire** (131 personnes affirment le connaître) ; cela peut s'expliquer par la communication déployée, la présence du camion dans les événements où le questionnaire a été administré, la présence dans la presse, etc. Le **journal**, largement diffusé dans les quartiers et chez les partenaires, est également bien identifié (113). Le **Passeport culture**, projet existant depuis plusieurs années et bien ancré, est quant à lui connu de 108 répondants.

Les projets les moins identifiés sont le **Local Au fil de faire** (43 réponses), probablement du fait de son apparition récente, et le programme **Consommons autrement** mis en place avec Valence-Romans Agglomération (38 réponses).

Le **second graphique** propose une lecture non plus par projet, mais par nombre de projets connus des répondants. Il nous permet d'observer combien d'adhérents et de non adhérents connaissent de projets parmi les 7 proposés.

En moyenne, les non adhérents connaissent 1 projet de la Coopération, quand les adhérents en connaissent en moyenne 3. Il est intéressant d'observer qu'il y a 3 fois plus d'adhérents qui ne connaissent aucun projet que d'adhérents qui les connaissent tous. Il est également intéressant de voir quelle est la valeur la plus haute chez les adhérents : à savoir, **31 adhérents qui ne connaissent aucun des projets** de la Coopération.

La fréquentation des maisons

A la question ouverte « Pourquoi vous rendez-vous dans les Maisons de quartiers ? », les répondants sont invités à s'exprimer de manière libre sur les raisons de leur venue dans les Maisons de quartiers.

Les différentes réponses nous permettent de voir que les maisons de quartiers sont des lieux pluriels, où chacun peut être amené à venir pour différentes motivations, évolutives dans le temps.



UN LIEU RESSOURCE

Une partie des répondants appréhende la maison de quartier comme un lieu ressource, c'est-à-dire un espace d'information, de rencontre, et d'accompagnement multiforme. En ce sens, la maison de quartier est perçue comme ancré dans son environnement, et au cœur d'un réseau d'acteurs, de partenaires qui dirigent également les individus vers ces structures.

« Quand je suis arrivée à Romans, ça m'a permis de voir ce qu'il s'y passait »

« J'aime obtenir des informations, ça me permet de faire le lien dans le quartier (devant l'école, avec mes voisins...) et du coup de faire de nouvelles connaissances »

« Je viens pour me tenir au courant des activités et de ce qu'il se passe, j'aime la dynamique de la Coopération »

UN LIEU DE BRASSAGE

Pour certaines personnes, les maisons de quartiers sont également perçues comme des lieux mouvants, vivants, où se croisent une diversité de personnes et où l'on ne fait parfois que passer.

« Je vais à la maison de quartier seulement dans le cadre de ma profession, car nous sommes partenaires »

« Je fréquente principalement les maisons de quartier hors journées, pour des événements et réunions organisés par les associations hébergées, pour une question d'horaire principalement (je travaille la plupart du temps) »

Les maisons brassent ainsi une diversité de personnes, ne venant pas toutes avec les mêmes motivations et les mêmes volontés d'engagement. Ainsi, si pour certains la maison est un lieu pour donner et recevoir des coups de mains, s'impliquer dans du bénévolat, se sentir utile ; pour d'autres, la maison est surtout l'occasion de bénéficier d'activités, de projets, de biens et de services.

« Les Maisons me permettent de m'enrichir et d'enrichir les autres »

« La Maison me permet d'avoir accès à des légumes locaux moins chers »

« Je viens pour emmener mes enfants qui font des cours d'arabe ici »

UN LIEU CARREFOUR

Pour beaucoup, la maison de quartier est un lieu carrefour, qui permet de faire du lien et des rencontres. Sur ce point, on observe que pour certains la maison de quartier permet avant tout de rompre l'isolement quand, pour d'autres, elle donne l'occasion de côtoyer une diversité de personnes. En cela, la dimension conviviale des maisons apparaît comme primordiale et unifiante.

« Aller à la maison de quartier me permet de sortir de chez moi et de rencontrer du monde »

« La Coopération me permet de connaître des gens que je n'aurais jamais rencontré autrement »

UN LIEU DE POSSIBLES

Enfin, se rendre à la maison de quartier permet de s'ouvrir et d'apprendre de nouvelles choses ; et offre, dans le même temps, la possibilité de s'engager dans la vie de la structure, dans un projet collectif qui est perçu par certains comme faisant vivre la démocratie locale.

« Avoir de la culture générale, m'ouvrir... J'aime apprendre et je suis curieuse mais je ne pensais jamais m'intéresser aux conserves de ma vie »

« Pour moi, venir à la Maison de quartier est une activité citoyenne et politique, ça me permet de participer à la vie de la Cité »

« Venir me permet de comprendre le fonctionnement des structures d'animation de la vie locale et de l'éducation populaire ! »

« Ce sont des lieux vivants où petits et grands peuvent trouver leur place et apporter leur contribution à la vie du quartier et de la Cité. »

Cette question ouverte nous renseigne également sur la « porte d'entrée » qui a amené les répondants à se rendre à la maison de quartier pour la première fois. Certains évoquent un changement, parfois une rupture dans un parcours de vie, qui les a conduits à la maison de quartier (par exemple, le passage à la retraite).

Cette question nous permet également de comprendre les raisons pour lesquelles certaines personnes ne se rendent pas dans les maisons de quartiers.



La circulation des habitants

Les répondants ont été interrogés sur la fréquence de leur venue dans les différentes maisons de quartiers. Les résultats qui suivent nous renseignent sur la circulation effective des habitants d'un quartier à l'autre. Pour rappel, la circulation des habitants est un objectif de la Coopération qui la promeut par différents biais : adhésions communes, mise en place de covoiturages, organisation d'évènements et de réunions à tour de rôle dans les différentes maisons, etc.

Les adhérents de la **Maison de quartier Saint-Nicolas** se rendent ...

	Régulièrement	Quelques fois	Jamais
à Saint-Nicolas	<u>58</u>	23	2
à la MCNG	8	27	<u>36</u>
aux Ors	7	<u>36</u>	32

Les adhérents de la **Maison Citoyenne Noël Guichard** se rendent ...

	Régulièrement	Quelques fois	Jamais
à Saint-Nicolas	<u>9</u>	<u>9</u>	8
à la MCNG	<u>22</u>	6	1
aux Ors	2	<u>14</u>	9

Les adhérents de la **Maison de quartier des Ors** se rendent ...

	Régulièrement	Quelques fois	Jamais
à Saint-Nicolas	10	24	<u>32</u>
à la MCNG	8	17	<u>38</u>
aux Ors	32	<u>36</u>	0

La majorité des adhérents de la Maison de quartier Saint-Nicolas et de la MCNG déclarent se rendre dans leur maison de quartier « régulièrement », soit la fréquence la plus régulière parmi les 3 propositions. Les adhérents des Ors quant à eux semblent se rendre moins fréquemment dans leur maison de quartier et répondent majoritairement « quelques fois ».

Concernant la circulation entre les maisons de quartiers, les adhérents de la Maison de quartier des Ors semblent être les moins mobiles puisque la majorité des répondants déclarent ne « jamais » se rendre à Saint-Nicolas et à la MCNG.

2. Aller à la rencontre des partenaires

Dans le tableau de suivi, les animateurs référents des projets de la Coopération ont renseigné le nombre de nouveaux partenariats qu’avaient fait naître lesdits projets :

La radio a fait naître **1** partenariat durable avec Radio Méga (formation, diffusion, accompagnement, prêt de matériel...) et de nombreux contacts avec des associations.

La Conserverie a établi **8** partenariats avec des producteurs

Le Passeport culture existe grâce à **4** partenariats : Romans Scènes, Comédie de Valence, Cité de la musique, Baron de Bayanne.

Le local Au fil de faire a tissé des liens avec acteurs du territoire **3** (Conservatoire, Ludeek, Vieille Usine).

La connaissance de la Coopération

Globalement, les partenaires se divisent en deux catégories :

- Certains connaissent la Coopération de longue date et ont suivi son évolution. C’est le cas de la CAF 26, qui a soutenu l’émergence de la Coopération après la baisse des subventions municipales qui, avec le recul, « a été une possibilité de rebond pour les maisons ». C’est également le cas de Mathieu Lourmas, Délégué départemental de la Fédération des centres sociaux, qui a suivi de très près et a accompagné le déploiement de la Coopération, allant jusqu’à la qualifier aujourd’hui de « **pépite du réseau national** ».
- D’autres partenaires ne connaissaient pas, ou très peu, la Coopération avant d’être amené à travailler avec elle, souvent sur un projet particulier. Par exemple, Julie Pradera, chargée des relations publiques à la Comédie de Valence ne connaissait pas la Coopération avant de devenir partenaire du Passeport culture. Les partenaires travaillant avec la Coopération sur un projet particulier et sectoriel ont, dans l’ensemble, des connaissances partielles sur l’ensemble projets de la Coopération, sur sa gouvernance ou ses objectifs.

La plupart du temps, les partenaires connaissent la Coopération via le bouche à oreille, et souvent grâce à des discussions avec les directions.

Pour autant, la quasi intégralité des partenaires estime que la Coopération n’est pas réellement identifiée sur le territoire. Selon Marielle Bruyas (chargée de mission – programme LEADER), « Je pense que la Coopération demeure assez confidentielle et fermée. En fait, ça dépend pour quel public ; par exemple, pour les élus que nous côtoyons dans le cadre du Comité de programmation, je pense que la Coopération n’est pas connue ». Cependant, pour les acteurs de l’ESS, qui sont "déjà convaincus", elle est très identifiée. Raphaëlle d’Hérouville, co-direction du groupe Archer, estime quant à elle que la Coopération porte une réelle marque de fabrique en termes de communication et d’identité.

Le caractère innovant de la Coopération

Selon Mathieu Lourmas, délégué de la Fédération départementale des centres sociaux, le caractère inédit de la Coopération réside dans son niveau d’intégration, en comparaison à d’autres formes de coopération qui peuvent exister entre centres sociaux. De plus, ce niveau de maturation a été atteint alors même qu’il n’y a pas de structure centre et que les 3 maisons sont donc sur un même pied

d'égalité : 3 agréments centres sociaux, des budgets similaires, 3 directions, un nombre de salariés assez équilibré, des maisons généralistes en termes de publics.

Aucun des partenaires n'avaient l'habitude de travailler avec une coopération de centres sociaux. Selon Julie Pradera de la Comédie de Valence : « On a l'habitude de travailler avec des acteurs qui coopèrent dans le champ culturel mais c'est très nouveau de travailler avec une coopération de 3 centres sociaux. »

Des partenaires réceptifs à l'idée d'une Coopération entre maisons

Globalement, les partenaires sont très enthousiastes concernant le travail mené avec la Coopération, et ont une vision très positive de ce à quoi peut servir une telle coopération entre maisons de quartiers. Selon Isabelle També, conseillère territoriale (CAF), « coopérer, c'est mettre nos forces et notre volonté d'agir en commun », mais c'est également une manière de garantir une certaine égalité puisque tous les habitants, quel que soit leur quartier, peuvent prendre part aux projets de la Coopération : « On ne laisse personne de côté ».

Une évolution de la Coopération perçue très positivement

Marielle Bruyas (programme LEADER) : « Au départ, je voyais la Coopération comme un foisonnement d'idées dans tous les sens mais je n'avais pas de vision de la stratégie ». Aujourd'hui, nombre de partenaires (et notamment Romans Scènes et Comédie de Valence au sujet du Passeport culture) reconnaît que le travail est beaucoup plus fluide qu'au démarrage. Le fait d'avoir un interlocuteur unique qu'est le référent semble jouer dans la fluidité et la structuration des relations.

Les partenaires rencontrés soulignent également la bonne volonté et la capacité de travail de la Coopération ; à l'image de Bastien Enard de Radio Méga qui souligne l'investissement qui a été fourni par les bénévoles et les équipes pour la mise en route de l'émission de radio La Bobine romanaise.

Enfin, pour beaucoup, la force de la Coopération est sa capacité à expérimenter, à tester de nouvelles choses pour sans cesse chercher à s'améliorer et promouvoir de nouvelles manières de faire plus partenariales et coopératives. Julie Pradera de la Comédie de Valence souligne la capacité de la Coopération à se saisir des outils proposés, toujours avec le souci de répondre aux besoins du public et d'aller plus loin de la coopération avec les partenaires.

Devant l'évolution de la Coopération, les partenaires se posent certaines questions. Marielle Bruyas et Albert Van Lierde du programme LEADER se posent ainsi la question de la répartition des rôles et des tâches entre bénévoles et salariés, dans un contexte de coopération où les projets vivent notamment grâce à la passion et au portage de bénévoles qui s'impliquent dans le temps. Ils se demandent comment se régule l'articulation entre travail bénévole et travail salarié et s'interrogent sur la pertinence de fiches de postes qui viendraient poser les attendus de chacun.

Notions d'impact social et d'évaluation

La notion d'« impact social » ne parle pas vraiment en tant que telle aux partenaires, mis à part à la Fédération départementale des centres sociaux et à la CAF de la Drôme qui sont deux partenaires très investis sur ces questions. Néanmoins, les partenaires semblent réceptifs à l'idée de mesurer l'impact qu'ils ont sur le territoire. Selon Raphaëlle D'Hérouville (co-direction du groupe Archer) : « L'utilité sociale est un vrai enjeu pour qu'on continue à faire notre métier ».

Certains ont déjà des pratiques d'évaluation, même si celle-ci consiste la plupart du temps en un suivi quantitatif des activités. C'est le cas de la Ruche qui dit oui, du groupe Archer, ou encore de la Comédie de Valence. La plupart des partenaires ayant des pratiques évaluatives ne les trouvent pas satisfaisantes car ne donnant pas une véritable mesure de l'impact produit par leurs activités sur le territoire. Il y a donc une vraie appétence et une volonté d'aller vers davantage d'évaluation, avec des méthodes plus qualitatives, et d'intégrer la logique plus systémique et globale que recouvre l'évaluation d'impact social.

Les 6 dimensions de la fleur de l'utilité sociale correspondent bien à ce que les partenaires perçoivent de l'action de la Coopération, bien que les formulations utilisées ne leur paraissent pas toujours très parlantes, ce qui pose la question de l'adaptation à l'interlocuteur. Par exemple, Julie Pradera de la Comédie de Valence se retrouve complètement dans les différentes dimensions (notamment la « reconnaissance des personnes » et la « vitalité de la communauté ») qui entrent en résonance avec les objectifs structurants de la Comédie : l'accessibilité, la sensibilisation, l'ouverture culturelle, etc. Dans cette optique, travailler avec la Coopération est cohérent pour maximiser l'impact sur le territoire en remplissant des objectifs communs.

Vers un rapprochement de monde de l'entrepreneuriat et du social ?

Selon Raphaëlle D'Hérouville du groupe Archer, les objectifs, qui peuvent être communs au monde du social et au monde de l'entreprise (contribution à la richesse, à la qualité de vie, au vivre ensemble...) font parfois l'objet de modes de travail très différents. Pourtant, les objectifs vont parfois dans le même sens et le rapprochement d'acteurs pluriels semble aujourd'hui bénéfique pour maximiser l'impact collectif sur le territoire.

Aujourd'hui, « l'isolement d'une structure paraît insensé » et le partenariat (et donc notamment le partenariat entre une structure d'insertion par l'économie et des centres sociaux) paraît naturel car permet de démultiplier l'impact, d'amener de la diversité et de l'enrichissement. Les deux mondes « ne doivent pas s'opposer », d'autant plus que l'échelle du bassin de vie romanais est une « échelle où on peut tous se parler », même si la rencontre entre les mondes n'est pas « naturelle ». A ce titre, la directrice adjointe d'Archer se souvient que Jean-Marc Reverbel (directeur de la Maison de quartier Saint-Nicolas) a fait la démarche, il y a 2 ans et demi, de venir vers Archer alors qu'il n'existait alors que très peu de ponts entre le social et le privé.

3. Le rayonnement de la Coopération

La Coopération intéresse bien au-delà des murs des Maisons de quartiers, eu égard à sa forme innovante de fonctionnement et les projets qu'elles portent.

Dans la presse ...

Nous avons procédé à une comptabilisation du nombre d'articles dans la presse papier.

La Conserverie mobile et solidaire,

19 articles

depuis son apparition, dont :

- 14 dans la presse locale (Dauphiné Libéré, L'impartial)
- 2 dans la presse institutionnelle (Mag2Lyon, VRA)
- 2 dans une lettre d'information d'un partenaire (Cotylédon de Graines de Cocagne, lettre mensuelle d'Eclaira).
- 1 dans une revue nationale (Alternatives Economiques)

La Coopération, 9 articles

depuis son apparition, dont :

- 7 dans la presse locale (Dauphiné Libéré, L'impartial)
- 1 dans la presse institutionnelle (Romans Mag).
- 1 dans la revue C'est possible.

Outre la présence de la Coopération dans la presse, le rayonnement de la Coopération se traduit aussi par de nombreuses sollicitations, que nous classons en 3 types : les formations, les interventions et partages d'expérience, les participations à des groupes de travail.

Formations

5 formations

122 personnes formées

24 jours cumulés

Au total, **5 formations** ont été menées par 2 directions des Maisons de quartiers. Cela représente **24 jours de travail cumulés**, auprès de l'ARFATSEMA et de la CAF de la Drôme.

Durant ces 4 formations, ce sont **134 personnes** qui ont été formées sur des **sujets divers** tels que « Actions collectives, animation sociale et référentiel de direction et partenariat », « L'accueil » ou encore « Les gestes et postures professionnels ».

Sous le vocable « **intervention** » sont regroupées l'ensemble des présentations et des partages d'expérience de la Coopération et du travail sur l'impact social.

Au total, on compte **14 interventions**, soit **17 jours de travail** cumulés. Sur ces 14 interventions, 8 ont été faites auprès du **réseau des centres sociaux** : Fédération des Bouches du Rhône, URACS, Centre Social de Chambéry, Centre Social du Teil, etc. Les 6 autres interventions ont été faites auprès **d'autres acteurs** tels que la Croix-Rouge, des étudiants de l'IEP de Grenoble ou encore lors de la réunion des signataires du Schéma Directeur aux familles du Département de la Drôme (*photo de droite*).

Nous estimons que quasiment **400 personnes** ont assistés à ces interventions.

Interventions

14 interventions

18 jours cumulés

Association / Participation à
3 démarches de partenaires
16 jours cumulés



Enfin, la Coopération est associée à **3 démarches de partenaires** :

- Start-up de territoires : La Conserverie mobile et solidaire est un des projets présents au Comité de pilotage.
- Le travail sur « Impact social & Chaîne de valeur » conduit par La Fonda, l'Avise et le Labo de l'ESS : La Coopération est un des territoires d'expérimentation de cette démarche.
- La démarche départementale sur l'impact social des structures d'animation de la vie sociale conduite par la CAF 26 et la Fédération des Centres sociaux 26 : la Coopération et son travail pionnier sur l'impact social est un des territoires d'expérimentation.

Au total, ce sont **16 jours de travail** qui ont été dédiés à diverses rencontres dans le cadre de ces 3 démarches (comités de pilotage, réunions, journées d'étude, groupes de travail...)

Et après ?

Des pistes pour continuer le travail d'évaluation ...

Les résultats et les conclusions de l'évaluation feront l'objet d'un temps de travail spécifique en interne, avec les administrateurs, afin de travailler des orientations et des recommandations. L'objectif est de réfléchir, à partir du travail d'évaluation, à des pistes d'évolution de la Coopération (ses actions, ses modalités de fonctionnement, etc.). Ce travail viendra conclure le premier temps de l'évaluation d'impact social, sur la période 2017-2018.

- Pour l'instant, l'évaluation a été déployée dans un temps court (été 2017 – automne 2018). Elle est vouée à se poursuivre, en s'inscrivant de plus en plus dans les **pratiques quotidiennes d'évaluation**.

Les salariés se sont emparés des questionnements évaluatifs, et ont manifesté leur intérêt quant à la création d'outils (exemples : base de suivi commune aux 3 structures, outils ad hoc, déploiement de la fleur d'impact social...) permettant d'intégrer la mesure d'impact social outre le temps ponctuel de l'évaluation. Ce rapport est donc la conclusion du premier temps de l'évaluation, mais ne conclut pas pour autant l'évaluation d'impact social de la Coopération et de ses actions.

- En lançant une évaluation de son impact social, les centres sociaux romanais se sont positionnés comme précurseurs. L'ambition de la Coopération est de **prendre part à la diffusion de la culture de l'évaluation de l'impact social des structures d'Animation de la Vie Sociale et à la réflexion autour de ces sujets**.

Pour ce faire, la démarche d'évaluation a fait l'objet de nombreux **temps de partage d'expériences** : auprès de nombreux centres sociaux, mais aussi via des témoignages à l'occasion de diverses rencontres : journée de la Fédération des centres sociaux & CAF de la Drôme, en présence de collectivités locales et de centres sociaux (21 décembre 2017), réunion des signataires du Schéma Directeur aux familles du Département de la Drôme, en présence du Préfet, de la CAF et de collectivités locales (6 février 2018), visite de la Croix-Rouge française (5 mai 2018), etc.

De même, la Coopération prend part à la **démarche départementale portée par la CAF 26 et la Fédération des Centres sociaux 26 autour de « l'impact social des structures d'animation de la vie sociale »**. Cette démarche vise l'acculturation, la montée en compétences, la diffusion et la capitalisation de l'évaluation d'impact social.

- Nous souhaitons échanger davantage avec les partenaires, et plus largement les acteurs du territoire, sur une **vision élargie de l'impact collectif** afin d'améliorer la qualité de vie sur un territoire et de générer des projets communs. L'évaluation, telle que menée depuis 1 an, reste assez autocentrée sur les centres sociaux. Il nous paraît intéressant d'élargir notre vision, afin d'appréhender l'impact de l'action des différents acteurs du territoire.

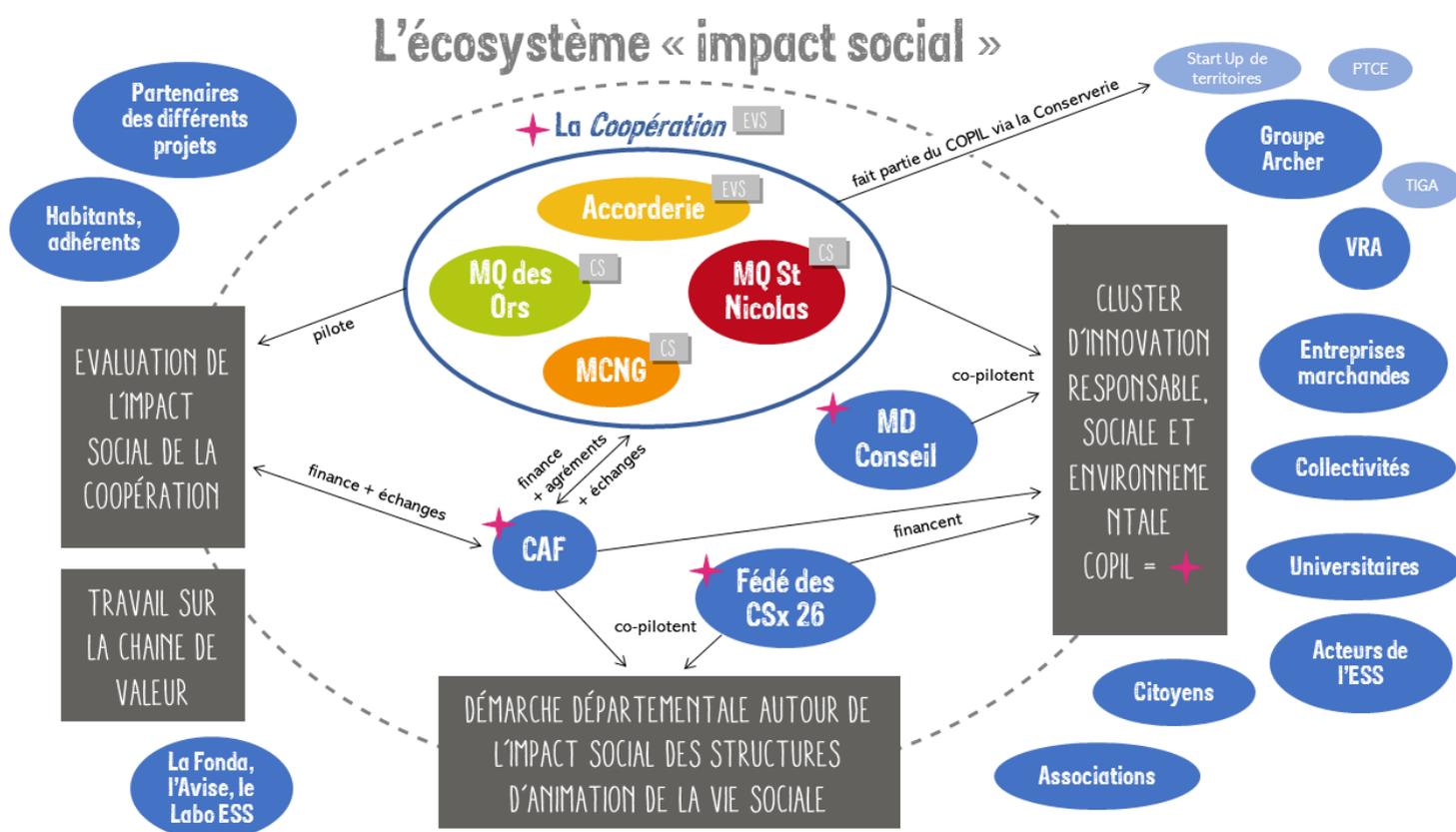
Le **Cluster d'Innovation Responsable Sociale et Environnementale (CLIRSE)** peut être le lieu pour travailler collectivement sur une vision élargie de l'impact social, afin d'identifier ce que chacun peut apporter pour répondre à des problématiques communes identifiées sur le territoire.

La démarche avec **La Fonda, l'Avise, le Labo de l'ESS**, nous permet d'aller plus loin dans la considération de l'impact social des acteurs d'un territoire, grâce au concept de « chaîne de valeur » qui permet de retracer la contribution d'une diversité d'acteurs à la création de valeur sur un territoire.

Enfin, nous allons prolonger le travail sur l'impact social en investissant le champ de la **Responsabilité Sociétale aux côtés d'AFNOR**, association spécialisée dans la normalisation.

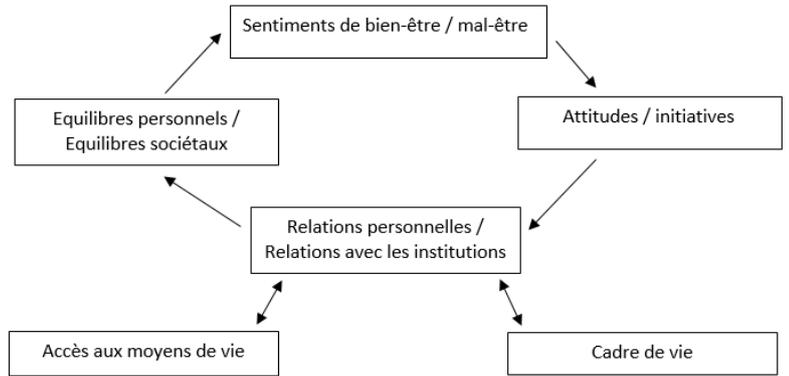
Ces trois chantiers nous permettent d'élargir la démarche à une grande diversité d'acteurs sur le terrain, en investissant plus collectivement la notion d'« impact social ».

En investissant le champ de l'évaluation de l'impact social, et en prolongeant la réflexion notamment via le CLIRSE et la Démarche départementale CAF 26 / FD 26, la Coopération a tissé et fédéré un véritable écosystème autour des questions d'impact social. Cet écosystème est voué à se développer, pour intégrer de nouveaux acteurs et alimenter les réflexions locales mais aussi nationales.



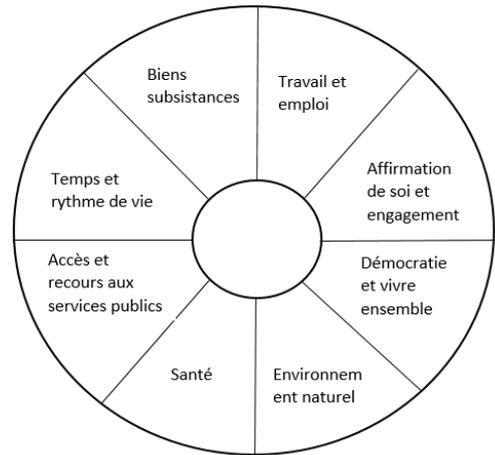
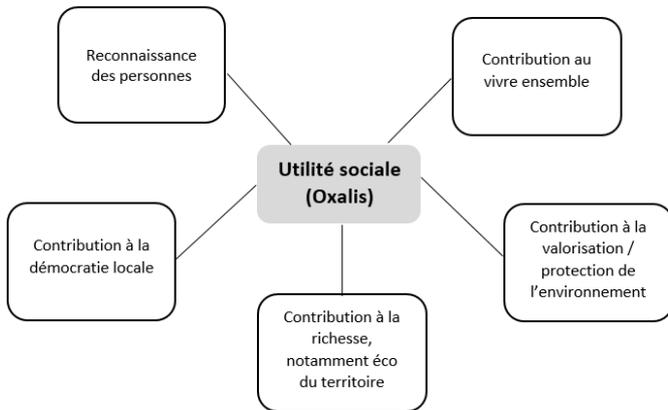
Annexes

Annexe 1 : Les différentes approches de l'utilité sociale



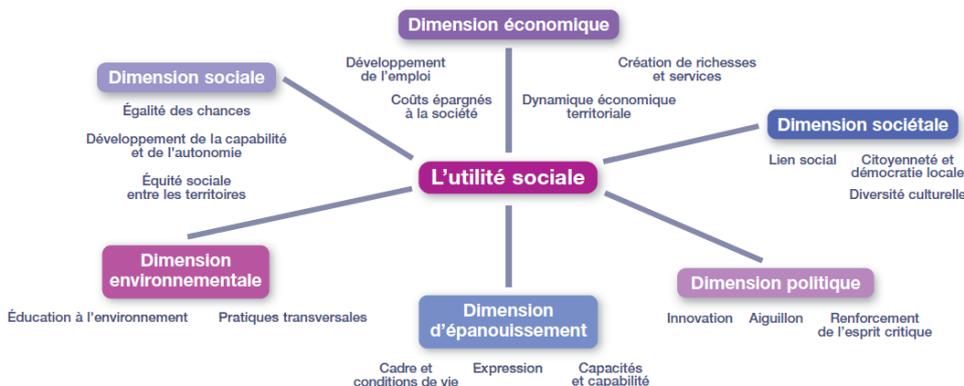
Modèle 1 : Le BVB (Bonheur Voironnais Brut), un outil développé à Voiron pour mesurer le bien-être, inspiré de l'indicateur du Bonheur National Brut du Bhoutan.

Modèle 2 : Les dimensions du bien-être de la méthode SPIRAL



Modèle 3 : L'utilité sociale selon Oxalis

Modèle 4 : Les dimensions du bien-être dans la démarche ibest à Grenoble



Modèle 5 : L'utilité sociale, selon l'Avise.

Annexe 2 : Grille d'entretien pour les rencontres avec les partenaires

La connaissance et la vision de la Coopération

1. Savez-vous que les trois maisons de quartiers se sont réunies en Coopération ? Comment en avez-vous entendu parler ?

O Oui O Pas tout à fait O Non

2. Connaissez-vous ... Les objectifs de la Coopération ? Ses projets ? Son mode de gouvernance ? Ses relations partenariales ?

3. Quels échos avez-vous de la Coopération ?

4. Selon vous, à quoi peut servir une coopération entre maisons de quartiers ?

L'impact social de la Coopération

5. Est-ce que la notion d'impact social ou d'utilité sociale vous parle ? Pour vous, qu'est-ce que cela veut dire d'avoir un impact social sur le territoire et ses habitants ?

6. Voici les 6 dimensions de l'utilité sociale de la Coopération.

Est-ce que ça correspond à ce que vous percevez de la Coopération ? Si vous deviez en retenir 2, lesquelles ce serait ? Sur quel champ pourriez-vous avec une contribution et/ou une relation avec nous ?

7. Mesurez-vous l'impact que vous avez sur le territoire et ses habitants ? Si oui, comment (RSE, RSO) ? C'est-à-dire l'impact social, environnemental, sociétal...

8. Pensez-vous que l'impact social qu'a la Coopération sur le territoire et ses habitants puisse avoir des retombées ou des effets sur votre structure ? Pourquoi ?

La Coopération dans le territoire romanais

9. Estimez-vous que la Coopération soit identifiée sur le territoire romanais [par les habitants, par les acteurs publics, par les acteurs privés] ?

10. Comment la Coopération peut jouer un rôle dans la mise en réseau des acteurs ? Pensez-vous que nous sommes légitimes pour jouer ce rôle, est-ce que c'est ce que vous attendez de nous ?

11. Selon vous, est-il souhaitable que le monde du social et le monde de l'entreprise se rapprochent ? [Introduction du cluster]

12. Comment pourrait-on renforcer nos relations partenariales ? Quels ponts à inventer avec vos activités, avec vos publics, etc. ? Quels projets en commun ? Quelles formes de collaboration ?

Annexe 3 : Grille d'observation utilisée dans les groupes projets

Modalités pratiques	Déroulé et répartition des rôles	
	Ordre du jour : Qui l'a fixé ? A-t-il été transmis aux participants ? Comment ?	
	Information : Comment ont-ils été prévenus ? Combien de temps à l'avance ?	
	Animation/médiation : Qui anime ? Comment ce choix est-il fait ? Qui est le médiateur ? Quel est son rôle (pousse au débat, pacifie les échanges...) ?	
	Déroulé : Etapes de discussion et temps pour chaque sujet, respect de l'ordre du jour	
	Participants	
	Nombre de participants : Salariés, administrateurs, adhérents, habitants, partenaires.	
	Ouverture : Est-ce une réunion ouverte à tous ? Combien d'« anciens » et de « nouveaux » ? Est-ce que l'on se présente en début de séance ?	
	Profils : Y a-t-il une diversité ou une homogénéité de profils ?	
	Organisation spatiale	
Comment la salle est-elle organisée (cercle, tribune...) ? <i>Schéma</i>		
Interactions	Prises de parole	
	Temps de parole : certains individus monopolisent-ils la parole ? Est-ce que d'autres ne parlent pas ?	
	Registres de parole : interpellation/plainte, proposition/action/suggestion, information/questions ? Evolution durant la séance ?	
	Animation : Techniques d'animation mobilisées, méthode de travail...	
	Contenu	
	Echanges : Points d'accord, de désaccord, arguments, compréhension des informations données <i>Extraits</i>	
	Décisions : Qui formule ? Qui vote ? Comment ?	
	Relations	
	Familiarité : Tutoiement, interpellations par le prénom, références communes ?	
	Ecoute : Y a-t-il une écoute mutuelle, des conversations parallèles, des interruptions ?	
Atmosphère : Calme/animée, conviviale/tendue ?		

Annexe 4 : Questionnaire diffusé auprès du grand public

	MQ St Nicolas	MQ Ors	MC Noël Guichard
1. Connaissez-vous une des trois maisons suivantes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Êtes-vous adhérent à une des trois maisons ? <i>Précisez si autre fonction</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. A quelle fréquence vous rendez-vous dans les maisons de quartiers ?	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Quelques fois <input type="checkbox"/> Régulièrement	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Quelques fois <input type="checkbox"/> Régulièrement	<input type="checkbox"/> Jamais <input type="checkbox"/> Quelques fois <input type="checkbox"/> Régulièrement

4. Pourquoi allez-vous ou n'allez-vous pas dans les maisons de quartiers ?

.....

5. Savez-vous ce qu'est la Coopération ? Oui Pas tout à fait Non
 Si oui, comment en avez-vous entendu parler ?

.....

6. Connaissez-vous l'un des projets de la Coopération ?

<input type="checkbox"/> La radio de la Coopération	<input type="checkbox"/> Le local d'économie de partage
<input type="checkbox"/> Le journal « Le fil des quartiers »	<input type="checkbox"/> La conserverie mobile
<input type="checkbox"/> Les sorties culturelles du groupe culture	<input type="checkbox"/> « Consommons autrement » (VRA)
<input type="checkbox"/> Le Passeport Culture	<input type="checkbox"/> Autre :

Précisions :

7. Pour vous, qu'est-ce que ça veut dire « Coopérer » ?

.....

8. A quoi peut servir la Coopération entre maisons de quartiers ?

.....

Vous êtes : Une femme Un homme

Profession :

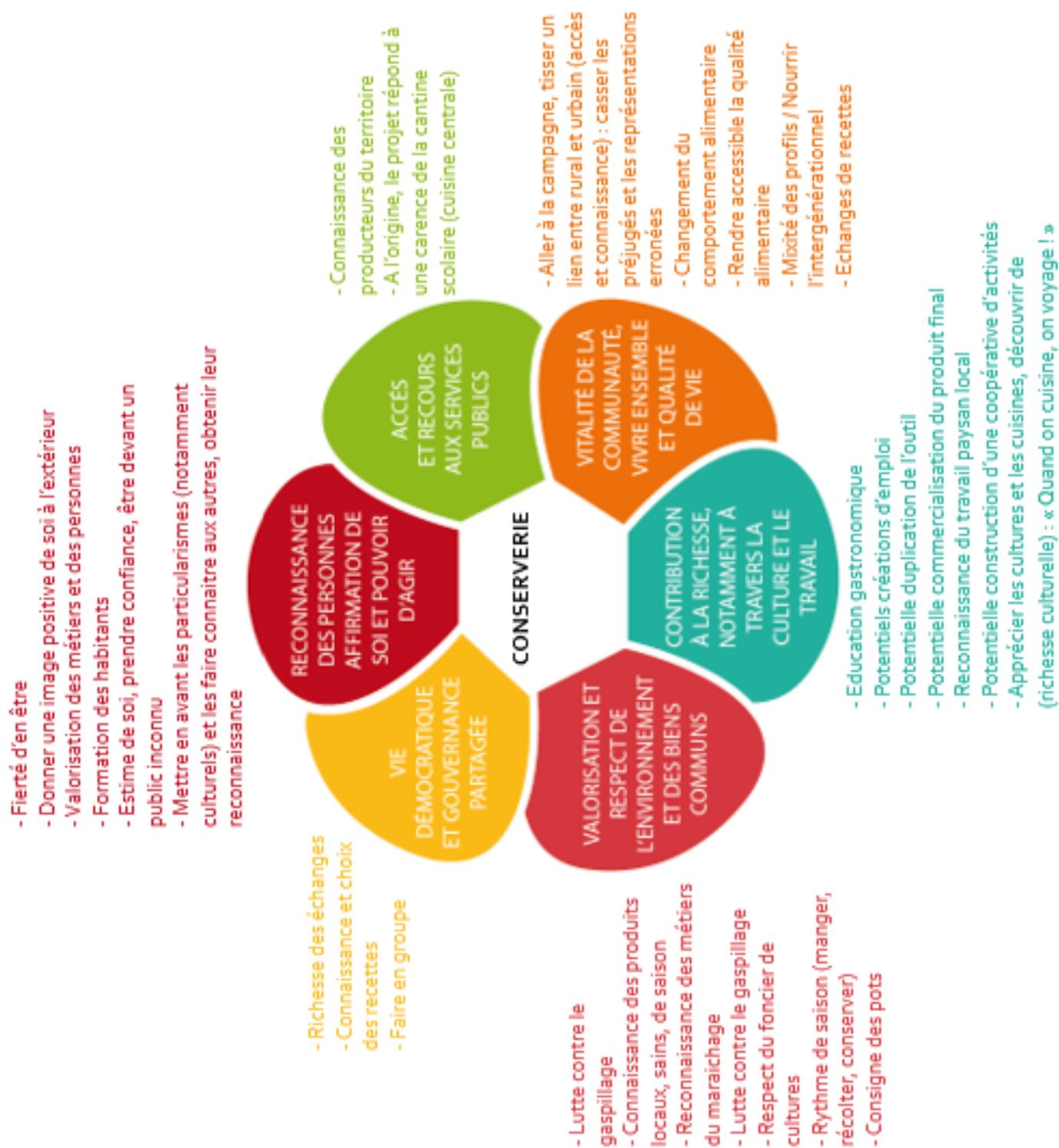
Vous avez : Moins de 18 ans Entre 18 et 25 ans Entre 25 et 40 Entre 40 et 55 ans
 Plus de 55 ans

Dans quelle commune habitez-vous ?

Si vous habitez à Romans, dans quel quartier habitez-vous ? Centre-Ville – Centre historique – Gare Souffle vert – Ors – Ouest Nord Monts du Matin Est – Monnaie – Nadi

Êtes-vous adhérent d'une association ? Oui Non Laquelle ?

Annexe 5 : Restitutions des échanges lors de l'Agora du 9 novembre 2017



- Ouvrir la possibilité d'expérimenter, de tester de nouveaux types de spectacles, quitter à se tromper ou à redécouvrir des choses qu'on pensait ne pas aimer
- Ouvrir la possibilité de se faire sa propre opinion, de sortir du j'aime / j'aime, d'argumenter
- Permettre de se sentir mieux dans sa vie : « Les artistes nous libèrent d'un poids »

- Parler du spectacle autour de soi, dans son quartier, auprès de ses proches (ex : les jeunes de Lab'elles qui en parlent autour d'eux à la Monnaie)
- Décision partagée : ex du choix des spectacles en concertation avec le groupe projet.
- Groupe ouvert auquel tout le monde peut prendre part
- Vitalité du noyau dur (une douzaine de personnes) du groupe
- Groupe dynamique et volontariste : « On peut prendre en charge des choses ! »

- Promotion de pratiques respectueuses comme le covoiturage



- Bons plans culture : meilleure connaissance de ce qu'il se passe sur le territoire.
- Meilleure connaissance des différents lieux et structures culturelles.

- Le Passeport crée les conditions d'échange à propos des spectacles (apéros culture, covoiturage, cafés après le spectacles)
- Nouvelle façon de lire le spectacle grâce à l'échange, la confrontation avec les autres.
- Mixer, diversifier les publics (personnes de tous les Q, femmes seniors, public qui n'allait plus seul au spectacle, personnes seules, peu de familles ...)
- L'effet de groupe lève le frein psychologique et de mobilité d'aller seul au spectacle.

- Développer une culture d'aller au spectacle, même hors Passeport.
- Ouverture culturelle, l'essence même du Passeport (nouveaux types de spectacles, nouveaux artistes, nouveaux lieux...).
- Ouverture renforcée par le fait qu'on ne puisse pas prendre un seul spectacle et donc rester potentiellement sur un échec
- Le Passeport crée une richesse dans les relations humaines : le déclencheur est souvent le bouche à oreille et l'échange est partie intégrante du Passeport.

- Pas la gêne du physique, sourire s'entend
- Rôle de formateur
- Gestion du stress / libérateur d'oser faire : « C'est prendre des risques, se mettre en péril » ; « Je ne me suis jamais écouté, peu importe le résultat ! »
- Permet d'oser s'exprimer en public hors radio
- Révélation de talents
- Porter une idée personnelle, à laquelle on tient : impact de sa parole
- Apprentissage par le faire permanent : « On est tous obligés d'écouter les autres », « On a tous appris de quelqu'un »
- Apprendre à organiser et approfondir ses idées
- Développement de l'esprit critique

(3 niveaux : l'individu, le groupe radio, la radio dans son environnement)

- Liberté de parole mais respect obligatoire
- Décision collective
- Ecriture de la charte, de la déontologie, des valeurs
- Ouverte permanente du Comité de rédaction
- Développer l'esprit d'équipe
- Contribution au débat public local (et global)
- Réseaux sociaux
- Choix collectif
- Apprentissage de « savoir-faire » et « savoir-être » nécessaires à la vie citoyenne (esprit critique, prise de parole...)
- Diffusion d'informations et savoirs politiques
- Inclusion de personnes « éloignées de la politique »



- Partage et diffusion de la connaissance sur l'écologie

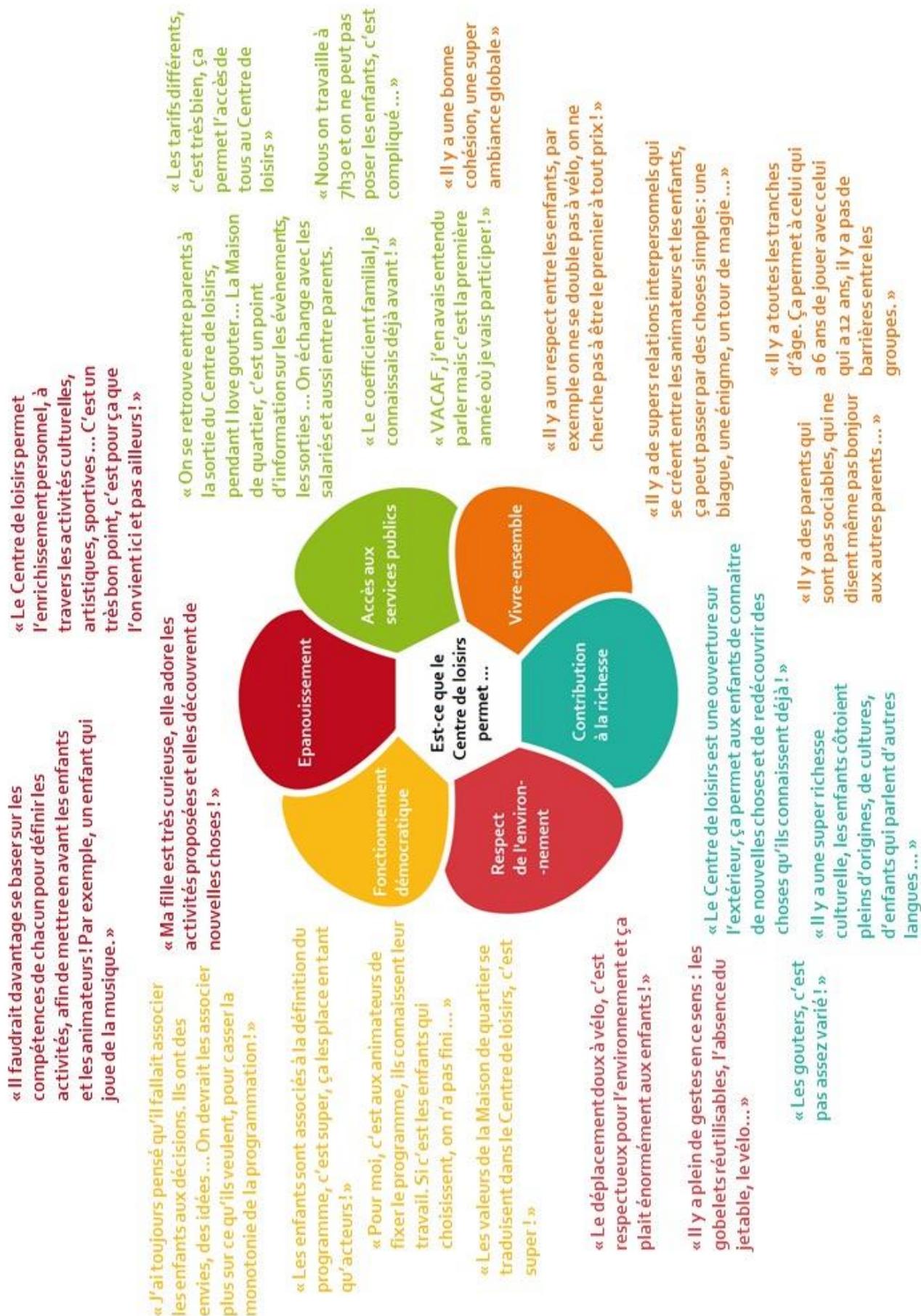
- Fait connaître les services publics (interviews de diverses institutions, bons plans, agenda...)

- Elargir les champs de vision.
- Apprentissage, partage, ludique.
- Transmission des valeurs du vivre ensemble.
- Accès à tous, radio hertzienne
- Coopération intergénérationnelle.
- Chaleur humaine, relation humaine riche
- Mise en valeur des richesses humaines du territoire, initiatives citoyennes...
- Esprit d'équipe, « on est tous sur le même bateau » : chacun fait son boulot et ça forme un tout.
- Objectif de permettre à chacun de s'exprimer

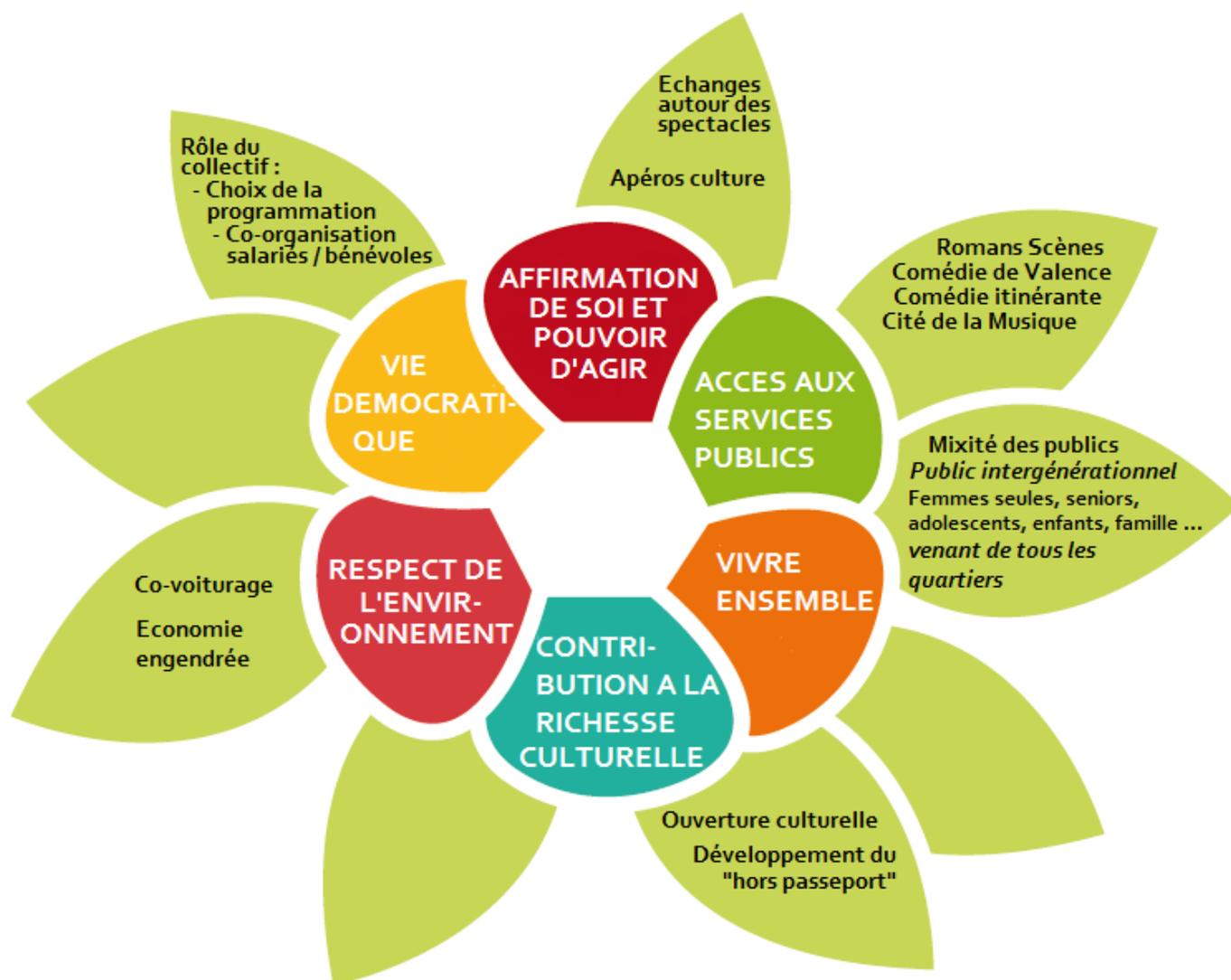
- Découverte musicale
- Agenda culturel
- Promotion initiatives locales
- Découvrir et aller vers des choses que l'on ne connaît pas
- Découvrir et apprécier les différences



Annexe 6 : Evaluation du Centre de loisirs de la Maison de quartier des Ors avec les parents



Annexe 7 : Fleur réalisée par le Groupe Culture pour évaluer le Passeport Culture



La Coopération

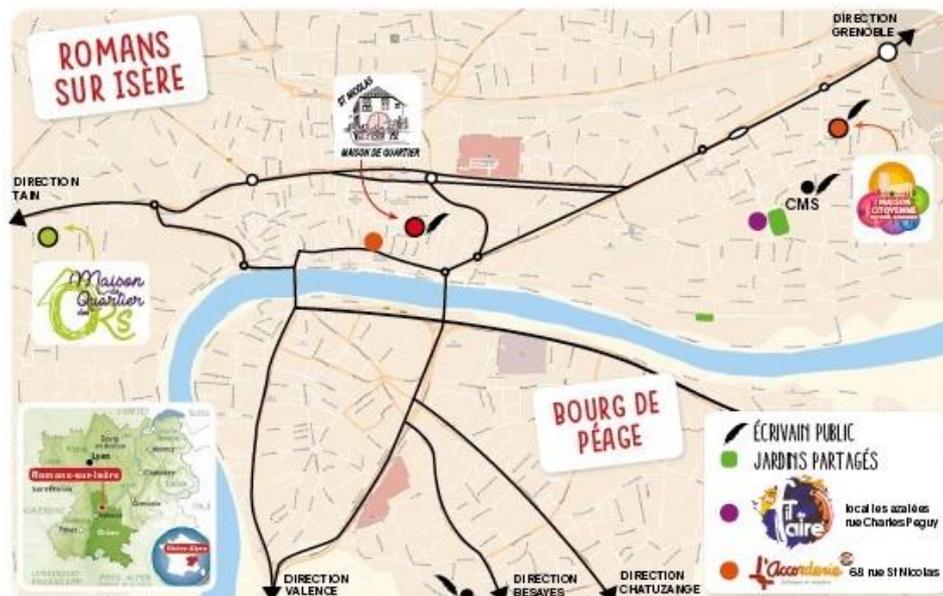
Romans sur Isère - 26



Ce rapport final « **Evaluer l'impact social de la Coopération** » est pilotée par « *La Coopération de Romans* », entité regroupant 4 associations d'éducation populaire. Elles sont signataires d'une **convention de solidarité** depuis 2015 :

- La Maison de quartier ST Nicolas, 14 place du Chapitre 26100 Romans sur Isère - 04.75.72.47.70
- La Maison de quartier des Ors, 26 rue Magnard 26100 Romans sur Isère - 04.75.72.16.15
- La Maison citoyenne, place Berlioz 26100 Romans sur Isère - 04.75.71.21.28
- l'Accorderie, 68, rue St Nicolas 26100 Romans sur Isère

Soutenue par la **CAF de la Drôme** et la **Fédération de centre sociaux Départementale de la Drôme**.



Contacts de la Coopération de Romans :

Lila CHALOYARD – Chargée de mission
« étude d'impact social » -
eval.coope@orange.fr

Directions :

Angeles ESTRADA direction@mcng.fr

Jean-Marc NOIRAULT
direction.ors@orange.fr

Jean-Marc REVERBEL
nicoirect@wanadoo.fr

Une organisation innovante pour développer des actions répondant à des besoins sociaux au plus près des habitants et AVEC eux.
Le « tout » a un fort potentiel de transférabilité et s'intégrant à la dynamique nationale de l'ESS.
C'est une reconnaissance pour les structures et de l'engagement des citoyens.