ÉVALUER L'IMPACT SOCIAL de la Coopération

Romans sur Isère – 26

8 ANS D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL

rapport **2025**



ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de la Drôme

Centres Sociaux & associations d'animation locale de la Drôme

La Coopération entre 3 lieux – Romans sur Isère – 26

Maison de Quartier des Cordeliers

Maison Citoyenne Noël Ducharne

Maison de quartier St Nicolas

8 ANS D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL...



SOMMAIRE

La Coopé çà sert à quoi ?..... p.3
Edito..... p.3
8 ans d'évaluation d'impact social..... p.4
Contexte..... p.4
Historique des rapports annuels d'impact social..... p.4
Les enseignements..... p.6
La coopération, un acteur indispensable à l'écosystème romanais p.8
La coopération, porteuse de projets d'ampleur..... p.10
Zoom sur les paniers du quartier..... p.11
Zoom sur le Repair Café p.12
Histoire de la méthode d'évaluation d'impact social..... p.13
La fleur de l'impact social..... p.14
Le chemin d'interprétation des données..... p.17
Parti pris méthodologique..... p.18
Structuration de la mission d'évaluation d'impact social..... p.18
Évolutions et enjeux..... p.18
Adaptation et évolution de la méthode..... p.20
Zoom sur l'essaimage p.21
Enjeux et perspectives pour l'évaluation de l'utilité sociale p.22
Conclusion p.27

LA COOPÉ ÇÀ SERT À QUOI ?

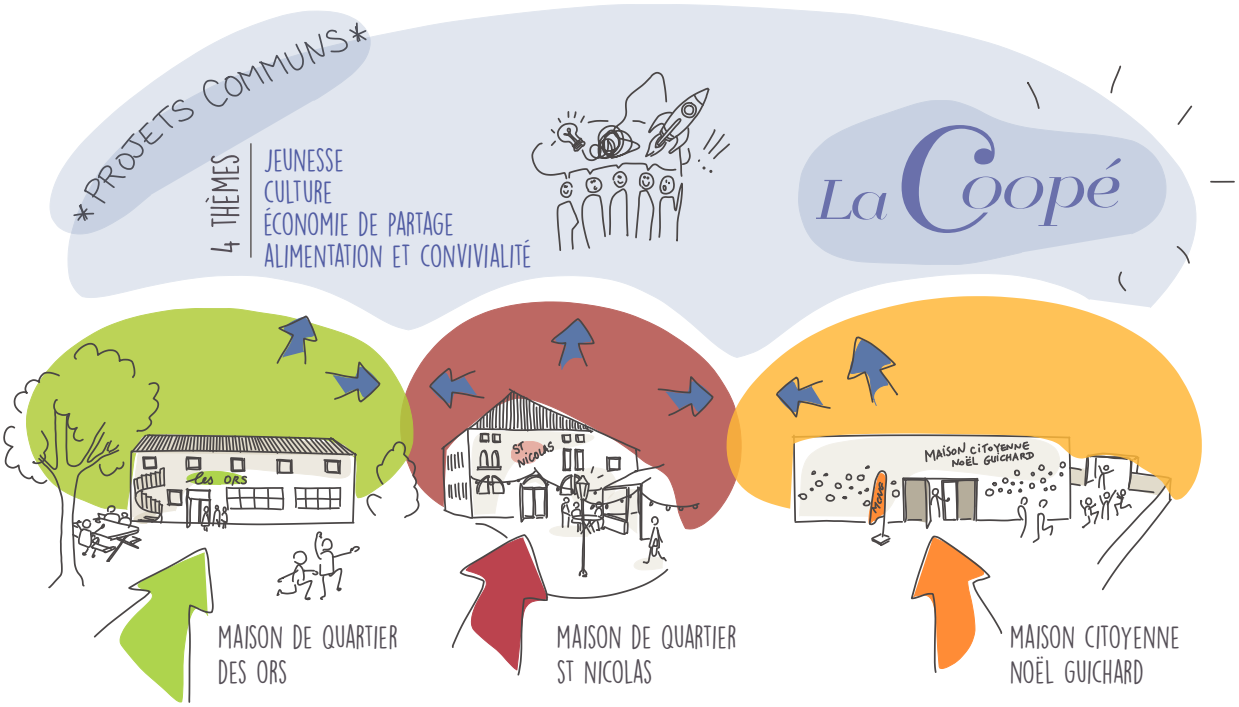
C'est la question que se sont posé des adhérent·es, administrateurices et professionnel.les de la Coopération des Centres Sociaux romanais en 2017. Pour y répondre, ils et elles ont engagé une **démarche d'évaluation d'impact social**.

Depuis, cette démarche s'est construite, enrichie, a évolué, et surtout, ne s'est jamais arrêtée.

Aujourd'hui, en 2026, nous proposons de faire un **point d'étape** et de revenir sur les huit années d'évaluation d'impact social de la Coopé.

L'intention de ce rapport, c'est d'abord de donner à **voir les résultats de 8 années d'analyse** qui démontrent l'utilité sociale de la Coopé, par ses effets sur le territoire, sur les habitant·es et sur la cohésion sociale et territoriale de Romans et ses alentours. Ce que ce rapport met en avant, c'est que la Coopé est un **acteur indispensable de l'écosystème romanais**.

Ce rapport se propose également de faire le **bilan sur les méthodes** mises en œuvre au cours de ces huit années d'évaluation. Grâce à un retour sur la manière dont a été mise en place l'évaluation d'impact social, tant en termes de méthodes qu'en termes d'organisation humaine, des perspectives se dessinent. Quelles directions doit aujourd'hui prendre la démarche d'évaluation d'impact, ou plutôt, d'utilité sociale de la Coopé ?



ÉDITO DES DIRECTIONS

À l'heure d'écrire ces lignes, coopérer n'a jamais été aussi nécessaire. Le repli sur soi et la montée des discours sécuritaires doivent nous pousser à inventer de nouvelles formes de gouvernance, qui favorisent la rencontre et le brassage social.

Pourtant, coopérer n'a jamais été aussi compliqué. Cela fait maintenant dix ans que nous expérimentons, à Romans-sur-Isère, une forme de coopération inter-structures entre centres sociaux.

Une décennie marquée par la baisse des subventions accordées aux associations et par des discours qui stigmatisent les quartiers populaires.

C'est dans ce contexte que la coopération s'avère plus nécessaire que jamais. Début 2026, l'une des trois structures a fait le choix de s'en retirer. Un choix que nous regrettons, mais qui ne remet pas en cause la dynamique engagée : la coopération continue, et ce rapport en est la démonstration. Nous y capitalisons sur ce que ces dix années de travail commun ont permis de construire, et nous montrons ce que la Coopération romanaise des centres sociaux a concrètement apporté aux habitant·es.

Cela fait maintenant huit ans que nous menons une démarche d'évaluation de notre utilité sociale.

Une démarche que nous souhaitons aujourd'hui faire évoluer, pour aller vers une évaluation émancipatrice — où ce sont les habitant·es eux-mêmes qui en deviennent la pierre angulaire.

Car évaluer, ce n'est pas seulement rendre compte. C'est être en mesure de définir soi-même ses propres indicateurs, de choisir ce qu'il convient de regarder, ce qui compte pour nous et pour nos quartiers — dans ce que nous faisons comme dans ce que nous produisons.

Ce rapport pose ainsi les bases de la direction que prend la coopération, et de la manière dont nous voulons faire des habitant·es les acteurs de leur propre évaluation.

HUIT ANS D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL : LA COOPÉ, ÇA SERT À QUOI ?

CONTEXTE DE NAISSANCE DE LA COOPÉ

En 2014, à Romans-sur-Isère, une ville drômoise de 34 000 habitants, les associations subissent de plein fouet une baisse brutale des financements municipaux. Dans ce contexte, trois Maisons de Quartier agréées Centres Sociaux (la Maison de Quartier des Ors, la Maison Citoyenne Noël Guichard, et la Maison de Quartier Saint-Nicolas) décident de s'associer.

De 2017 à 2019, l'Espace de Vie Sociale l'Accorderie les rejoint. Ensemble, ces structures transforment la crise en opportunité en se proposant de construire un projet de territoire et d'éducation populaire au service des habitant·es.

De nombreuses actions répondant aux besoins sociaux du territoire sont mises en place, une gouvernance se structure. Progressivement, ce travail commun aboutit à un véritable projet global de territoire, et en 2018, la Coopération obtient un agrément Espace de Vie Sociale de la part de la Caf de la Drôme qui consacre ce fonctionnement innovant et en garantit sa pérennité.

Dès 2017, la Coopération instaure une démarche d'évaluation d'impact social global. Si, avant cette date, était évalué ponctuellement l'impact social de certaines actions, il s'agit désormais de produire un rapport annuel qui étudie l'impact social que produit la Coopération sur une thématique différente chaque année.

HISTORIQUE DES RAPPORTS ANNUELS D'IMPACT SOCIAL

2018



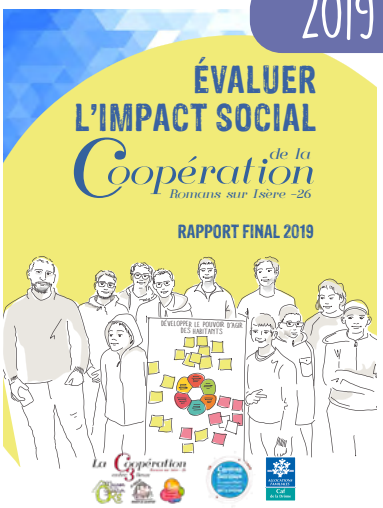
lien ici

LA COOPÉ, CA SERT À QUOI ?

PREMIÈRES CONCLUSIONS

Dès 2019, les analyses font ressortir deux champs principaux sur lesquels les Maisons de Quartier de Romans produisent un impact social : **le champ individuel,** à travers l'implication des habitant·es et le développement du pouvoir d'agir ; et **le champ territorial**, à travers le développement social local.

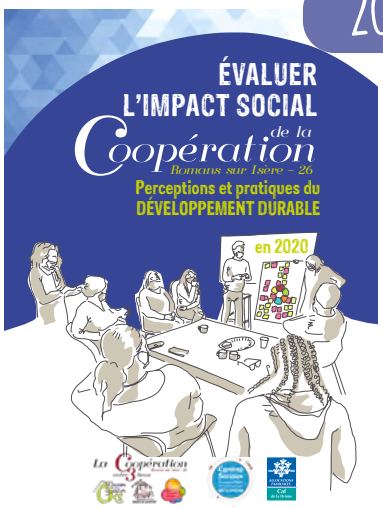
2019



lien ici

LE DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

2020



lien ici

PERCEPTIONS ET PRATIQUES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

2022



lien ici

LE COLLECTIF

2023



lien ici

LA SANTÉ SOCIALE

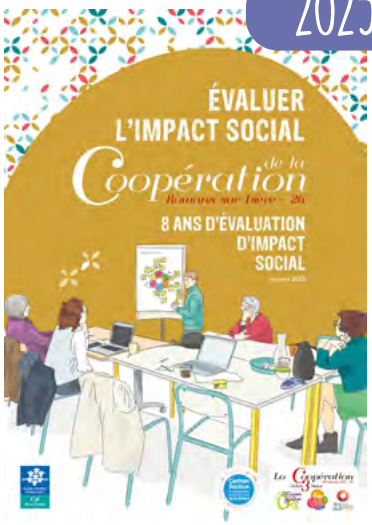
2024



lien ici

LA CRÉATION DE VALEUR

2025



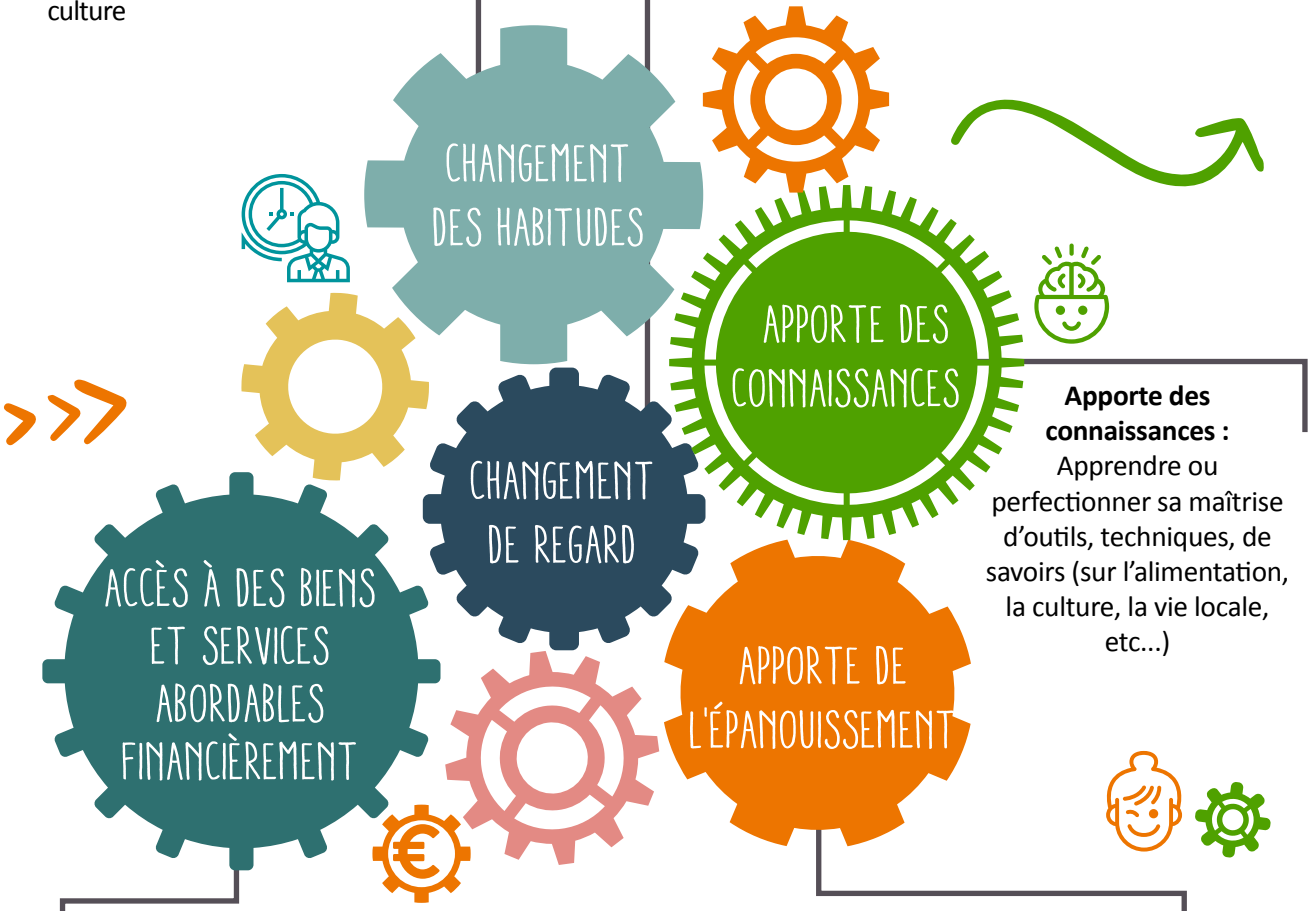
BILAN : 8 ANS D'ÉVALUATION

IMPLICATION DES HABITANTS

L'étude confirme comme axe de travail-clé de continuer à favoriser au mieux l'implication des habitants. En effet si les centres sociaux fournissent un appui matériel, un encadrement et des compétences diverses au service de la réalisation de projets et d'actions, c'est l'implication des habitants qui est le fil rougede création d'impacts. Concrètement, cela veut dire que s'impliquer peut contribuer à changer positivement son parcours de vie et son rapport aux autres dans divers domaines :

Changement de ses habitudes : de mobilité, de consommation, alimentaires, apprendre des réflexes et gestes environnementaux, sur la culture

Changement de regard : sur les autres (grâce la rencontre), sur soi- même (regain de confiance)

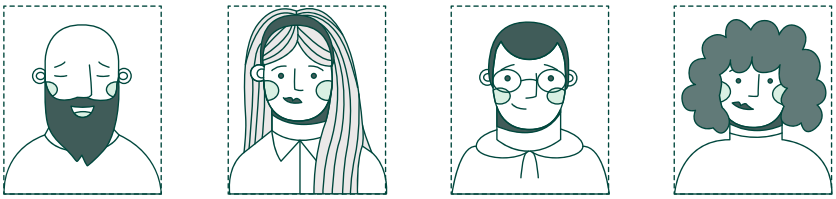


Apporte des connaissances : Apprendre ou perfectionner sa maîtrise d'outils, techniques, de savoirs (sur l'alimentation, la culture, la vie locale, etc...)

Accès à des biens et services abordables financièrement : Grâce à la construction de réseaux d'échanges solidaires et la mise en place de la monnaie-temps, les habitants ont accès à des biens (denrées alimentaires, etc..) et à des activités et services divers

Apporte de l'épanouissement : à l'échelle individuelle grâce au lien social, aux rencontres, au fait de se sentir valorisé par ce qu'on réalise ou ce sur quoi on s'engage

A l'échelle collective : les actions de groupes ont des impacts spécifiques : diminution du stress, de la charge mentale, du sentiment d'isolement



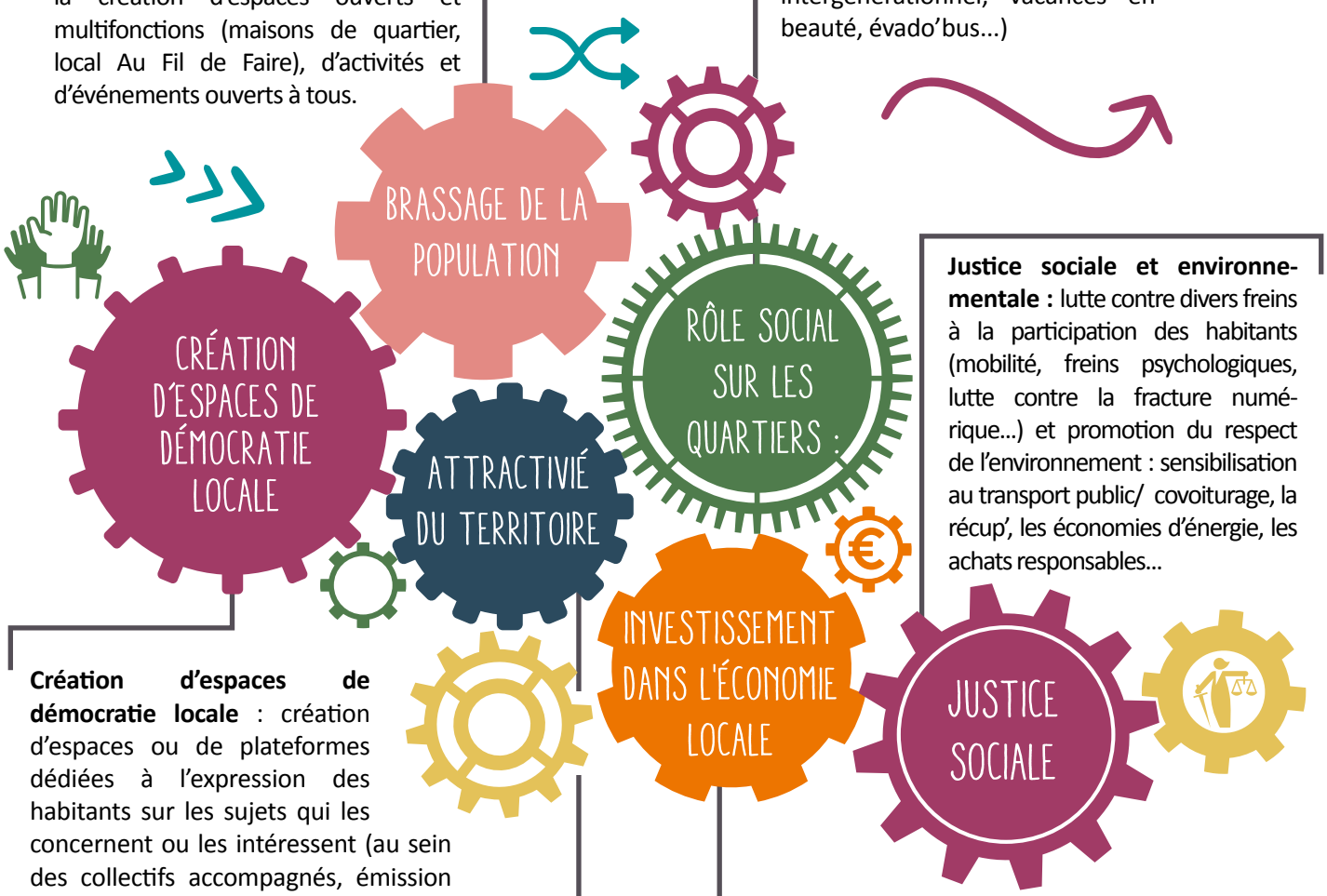
Extrait de Evaluer l'impact social de La Coopération 2019, page 54

IMPACT TERRITORIAL

L'étude confirme et vient étendre le rôle fondamental que jouent les centres sociaux sur les quartiers. Les centres sociaux peuvent contribuer :

Favorise le brassage de la population : les centres sociaux favorisent la rencontre entre les habitants par la création d'espaces ouverts et multifonctions (maisons de quartier, local Au Fil de Faire), d'activités et d'événements ouverts à tous.

Rôle social sur les quartiers : des quartiers plus vivants avec des actions dont peuvent bénéficier tous les habitants, offre unique sur le quartier (séjour intergénérationnel, vacances en beauté, évado'bus...)

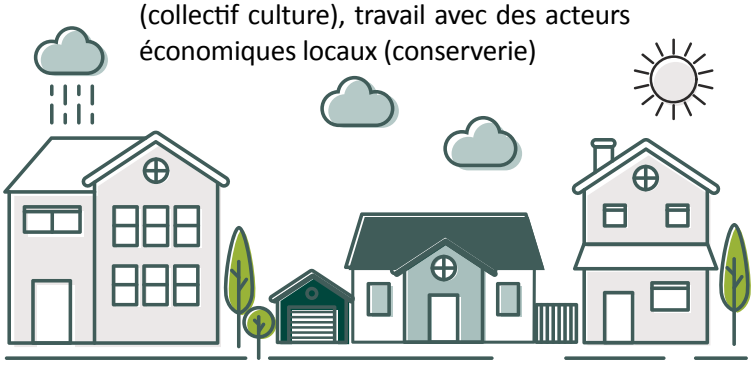


Justice sociale et environnementale : lutte contre divers freins à la participation des habitants (mobilité, freins psychologiques, lutte contre la fracture numérique...) et promotion du respect de l'environnement : sensibilisation au transport public/ covoiturage, la récup', les économies d'énergie, les achats responsables...

Création d'espaces de démocratie locale : création d'espaces ou de plateformes dédiées à l'expression des habitants sur les sujets qui les concernent ou les intéressent (au sein des collectifs accompagnés, émission de radio, accueil du conseil citoyen Au Fil de Faire,..) mais également des espaces qui se créent spontanément : à l'accueil des maisons de quartier, au sein des groupes d'activités...)

Investissement dans l'économie locale : les dépenses du centre social sont investies dans l'économie locale (création d'emplois sur les quartiers, achats de fournitures et denrées locales dans le respect de la charte éco-structure), promotion de l'offre culturelle auprès des habitants (collectif culture), travail avec des acteurs économiques locaux (conserverie)

Attractivité du territoire : redonner aux habitants une vision positive de leur quartier, donner une bonne image de Romans à l'extérieur (conserverie), contribuer au rayonnement de l'offre culturelle (collectif culture) et des initiatives locales (radio)



Pour plus de détails sur l'action environnementale des maisons de quartier, se référer à la charte éco- structure en annexe

LA COOPÉRATION, UN ACTEUR INDISPENSABLE À L'ÉCOSYSTÈME ROMANAIS

VIVRE ENSEMBLE.

En faisant le bilan de huit années d'évaluation d'impact social, on observe que les Maisons de Quartier et la Coopération des Centres Sociaux romanais sont **garantes du bien vivre et du vivre ensemble**. En cela, elles constituent des éléments indispensables à la cohésion sociale et territoriale ainsi qu'à l'équilibre du territoire romanais.

Les statuts le disent, il s'agit de « PASSER DE L'HABITANT À L'ADHÉRENT USAGER PUIS À L'ADHÉRENT CITOYEN », les analyses le prouvent : **cela fonctionne** !

En apportant des connaissances sur le fonctionnement des institutions, en créant des espaces d'expression démocratique, en accompagnant des individus à se sentir capables et légitimes, les Centres Sociaux de Romans **permettent à des habitant·es de se saisir de la démocratie et de la faire vivre pleinement**. Des habitant·es commencent alors à voter, à s'exprimer et débattre, à assumer des rôles politiques, comme par exemple, siéger au Conseil d'Administration.

En préalable à cela, c'est grâce aux Maisons de Quartier que des habitant·es (re)découvrent **le sens du collectif**[1]. On observe que, dans une grande partie des cas, les adhérent.es ont d'abord passé la porte d'une des Maisons pour résoudre une difficulté individuelle (besoin d'aide aux devoirs, besoin d'être en lien, problème informatique, etc.) puis, progressivement, s'investissent dans des projets collectifs de la structure.

Enfin, grâce au groupe, les individus apprennent, grandissent, et osent, à échelle individuelle, faire des actions qu'ils n'auraient jamais fait avant de rencontrer le groupe.

Le message est sans appel : à Romans, les Maisons[2] proposent un véritable **parcours d'engagement qui amène les adhérents à appréhender l'échelle collective en partant de l'échelle individuelle**, et à être capables de naviguer entre ces deux dimensions. Or, être en capacité de se penser au sein d'un groupe et d'appréhender le monde dans sa dimension collective, voilà qui est indispensable pour produire ce que l'on appelle **l'intérêt général, et pour être capables de vivre ensemble**.

Enfin, les Maisons **mettent en application les politiques publiques sur le territoire**. On peut prendre l'exemple de la loi 2020 pour une économie circulaire que la Coopé fait vivre de manière exemplaire.

Nombreuses sont les actions portées par les Maisons qui sont une mise en application concrète des directives de cette loi : **le Repair Café** de la Coopé qui permet de lutter contre l'obsolescence programmée et de faciliter le réemploi, la sensibilisation au tri sélectif auprès des habitant·es, **les Paniers du Quartier** qui créent un lien direct entre producteurs et consommateurs à échelle locale, et bien d'autres actions encore, puisque la Coopé a fait de ces enjeux une priorité.

LES 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Les actions portées par la Coopé contribuent par ailleurs à la réalisation des ***17 Objectifs de Développement Durable*** définis par l'ONU depuis 1992. Plusieurs institutions internationales démontré que les associations jouent un rôle décisif dans la concrétisation de ces objectifs en apportant des réponses concrètes et adaptées aux territoires[3].

L'exemple des Paniers du Quartier est particulièrement parlant : en permettant chaque semaine de faire le lien entre des producteurs locaux et des foyers qui s'approvisionnent alors de productions locales et durables, les Paniers du Quartier contribuent aux objectifs :

- 8. « Travail décent et croissance économique »
- 11. « Villes et communautés durables »,
- 12. « Consommation et production responsables »
- 17. « Partenariat pour la réalisation des objectifs »

De plus, grâce à une tarification différenciée en fonction des ressources, les Paniers du Quartier participent également à la réalisation des objectifs

- 2. « Faim zéro »
- 3. « bonne santé et bien-être »
- 10. « Inégalités réduites »

1- *Evaluer l'impact social de La Coopération : Le collectif, 2022.*



CONCRÉTISER LES POLITIQUES PUBLIQUES

En concrétisant les politiques publiques, les Maisons de Quartier de la Coopé s'avèrent être une pièce indispensable pour faire fonctionner les mécanismes de la machine de la vie publique.

Par ailleurs, les effets produits par les Maisons de Quartier et la Coopé observés sur le territoire au fil des années d'évaluation peuvent être classé en trois catégories :

- LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE,
- LE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL
- LE DÉVELOPPEMENT DE LA VIE DÉMOCRATIQUE

Lorsque l'on s'intéresse en particulier au développement territorial, on s'aperçoit que les Maisons de Quartier de Romans en sont des acteurs indispensables : elles rendent le territoire plus attractif, nourrissent la vie locale, améliorent directement différents facteurs de bonne santé physique et mentale des habitant·es. **Mieux vivre, mieux être et mieux vivre ensemble, c'est sur cela qu'agissent chaque jour les Maisons de Quartier de Romans.**

2- *Nous utiliserons le terme « Les Maisons » pour désigner les trois structures de la Coopération des Centres Sociaux Romanais, c'est-à-dire la Maison Citoyenne Noël Guichard, la Maison de Quartier Saint Nicolas et la Maison de Quartier des Ors.*

3- N Inter-Agency Task Force on Social and Solidarity Economy - UNTFSSE (2022). Advancing the 2030 Agenda through the Social and Solidarity Economy. Position Paper of the United Nations Inter-Agency Task Force on Social and Solidarity Economy. https://unsse.org/wp-content/uploads/2022/09/Advancing-the-2030-Agenda-through-the-Social-and-Solidarity-Economy-UNTFSSE-2022.pdf

United Nations Research Institute for Social Development- UNRISD (2019). Implementing the Sustainable Development Goals: What Role for Social and Solidarity Economy? Conference summary. https://base.socioeco.org/docs/conference-summary-untfsse-conference-07.10.2019-final.pdf

EFFETS SUR LES HABITANT.ES	EFFETS SUR LA COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE	EFFETS SUR LE TERRITOIRE
CHANGEMENT DE REGARD sur les autres et sur soi-même	L'ADHÉRENT.E DEVIENT CITOYEN·NE. Connaissance des institutions et donc vote ou expression démocratique, prise de responsabilité politiques : au sein d'un CA par exemple	DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE - Création d'emplois - Achats de fournitures et denrées locales - Travail en direct avec des producteurs locaux (paniers du quartier) - Promotion des entreprises locales
CHANGEMENT DES HABITUDES de consommation, de déplacement, de gestes environnementaux	DE L' INDIVIDUEL AU COLLECTIF D'abord motivé·es par une difficulté individuelle (besoin de soutien scolaire, besoin de lien social, etc.), certain·es habitant·es commencent à s'investir au sein de la structure. Cela produit un effet sur le collectif (engagement au sein de l'association, portage collectif de projets). Le collectif aura ensuite un impact sur l'habitant à échelle individuelle : grâce au groupe, certains parviennent à faire ce qu'ils n'auraient pas été capables de faire individuellement	DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL - Amélioration des déterminants de santé à échelle du territoire - Augmentation des compétences techniques des habitant·es - Augmentation des compétences sociales des habitant·es - Attractivité du territoire : redonne aux habitant·es une vision positive de leur territoire. Image de Romans à l'extérieur améliorée (conserverie) - Rayonnement de l'offre culturelle (collectif culture) et des initiatives locales - Création de valeur sociale ajoutée : mieux- être et mieux vivre à échelle du territoire - Création de réseaux de solidarité - Animation de la vie locale
APPORT DE CONNAISSANCES techniques et de savoirs ÉPANOUISSEMENT (diminution du stress, de la charge mentale et du sentiment d'isolement, empouvoirement) ACCÈS À DES BIENS ET SERVICES abordables grâce à la construction de réseaux d'échanges	Les Maisons de Quartier agissent en complément des institutions et APPLIQUENT LES POLITIQUES PUBLIQUES	DÉVELOPPEMENT DE LA VIE DÉMOCRATIQUE - Créations d'espaces démocratiques (espaces d'expression accompagnés via la radio, ou le Parlement Libre des Séniors - Accès à des biens et services abordables grâce à la construction de réseaux d'échanges spontanés : discussions à l'accueil des Maison de Quartier) - Cohésion sociale : favorise la rencontre entre les habitant·es par l'accueil inconditionnel et le brassage de population. Apaisement des tensions sociales. - Justice sociale et environnementale : lutte contre les freins aux déplacements et respect de l'environnement grâce au covoiturage, lutte contre l'injustice alimentaire et respect de l'environnement grâce aux paniers du quartier, etc. - Rôle social : des quartiers plus vivants avec une offre d'animation tout au long de l'année



L'IMPACT DE LA COOPÉ EN QUELQUES CHIFFRES

LE CONSEIL DE COOPÉ

Il réunit les bénévoles qui pilotent le projet de Coopération. Depuis 2021, 28 réunions ont eu lieu, rassemblant en moyenne 5 participant.es (minimum de participation 3 bénévoles ; maximum : 8 bénévoles).

JOURNÉES DE RENOUVELLEMENT DU PROJET SOCIAL DE LA COOPÉ

Dans le cadre du renouvellement du projet social de la Coopé, cinq grands temps de rassemblement et de réflexion ont été organisés au cours de l'année 2025.

DATE	EVÉNEMENT	PARTICIPANT.ES
22/01/25	Vœux de la Coopé	84
17/06/25	Journée gouvernance	41
05/07/25	Journée diagnostic partagé	49
11/10/25	Journée axes luttes contre les injustices	64
12/12/25	Inter CA	31

LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL

Depuis 2021, 2 à 3 bénévoles s'investissent dans la démarche d'évaluation d'impact social à raison d'en moyenne 28,5 heures par an.



LA COOPÉ EST UN FORT VECTEUR DE MOBILISATION ET DE PARTICIPATION.

LES ENSEIGNEMENTS

LA COOPÉRATION, PORTEUSE DE PROJETS D'AMPLEUR

La Coopération des Centres Sociaux de Romans a vocation à porter des projets de plus grande ampleur que ce que pourrait porter une des structures seule. Aussi, on compte plusieurs projets à effet « levier » qui ont permis de mobiliser des collectifs autour de trois axes qui fondent le projet coopératif (démocratie alimentaire, culture, et économie de partage/System D).

Parmi ces projets, on retrouve notamment la Conserverie Mobile qui a permis de positionner la Coopération comme un acteur des enjeux alimentaire sur le territoire. En mobilisant des habitant·es autour des questions d'alimentation, la Conserverie Mobile fait émerger l'axe « Démocratie alimentaire » et pose les bases nécessaires aux actions qui verront le jour par la suite, telles que la recherche action-participative **ICAR** et les **Paniers du Quartier.**

On peut aussi relever le Passeport Culture, un projet d'envergure qui a permis de créer des passerelles entre les trois Maisons et d'initier le travail coopératif. Le Passeport Culture pose les bases d'une réflexion sur les droits culturels grâce à un travail sur l'accès à la culture mais aussi sur la découverte et le respect de toutes les cultures. Enfin, il s'agit d'un projet qui innove également dans sa forme en mettant en œuvre une sécurité sociale de la culture.



ZOOM SUR LES PANIERS DU QUARTIER

LES PANIERS DU QUARTIER,

local associatif au cœur du quartier Saint-Nicolas, est devenu depuis 2021 un lieu d'achat alimentaire incontournable de la basse ville de Romans-sur-Isère.

Avec bientôt 5 ans d'expérience, c'est près d'une vingtaine de bénévoles qui chaque semaine s'engage pour rendre une alimentation suffisante et de qualité accessible à tous.tes.

Projet accompagné par la Coopération des Centres sociaux Romanais, il porte des valeurs et engagements forts :

- affirmer la dignité de chacun·e en laissant libre choix de la composition des paniers,
- permettre aux ménages à faible ressources financières de pouvoir manger sainement grâce à une tarification différenciée,
- s'approvisionner au maximum grâce aux productions locales respectueuses de l'environnement et enfin la non-négociation des prix aux producteur·ices.

Dans un contexte d'augmentation de la précarité et des difficultés agricoles, les Paniers du quartier est une initiative habitante qui propose une alternative concrète et collective à des besoins du quotidien.

Les Paniers du Quartier produisent un impact social et territorial considérable au regard des objectifs du projet. **Né d'un besoin concret** lié à l'absence de points de vente et d'une précarité alimentaire importante en cœur de ville, ce sont aujourd'hui 13% des 5 000 habitant·es du quartier qui ont bénéficié au moins une fois d'un Panier.

L'engagement bénévole, équivalent à 2,5 ETP et en hausse constante, est le reflet d'une action porteuse de sens pour celles et ceux qui s'engagent à la porter au quotidien. En termes d'impact économique, on relève plus de 40 000 € de vente annuelle par des producteurs et productrices locaux sur plusieurs années. Enfin, un lien se crée et se développe entre habitant·es et productions locales, **ce qui nourrit une cohésion et une cohérence territoriale à échelle locale**.

Année	nombres de bénévoles	heures de bénévolat
De janvier à mai 2026	847	100
2025	1881	148
2024	1716	190
2023	1685	155
Total depuis sept 2022	6129	300

Période	Nombre de commandes	Foyers bénéficiaires (ayant commandé au moins 1 fois)	Nombre de personnes	Ventes
De janvier à mai 2026	847	100	191	21 252€
2025	1881	148	305	47 730€
2024	1716	190	420	40 924€
2023	1685	155	250	39 350€
Total depuis sept 2022	6129	300	670	149 250€





ZOOM SUR LES REPAIR CAFÉ

LE REPAIR CAFÉ

de la Coopération des Centres Sociaux romanais
a ouvert ses portes début 2024, à la suite de
l'accompagnement du 8 Fablab
de Crest et de Valence Romans Agglo.

Depuis, ce sont chaque année entre 10 et 12 Repair Cafés qui ont lieu, animés et portés par une vingtaine de bénévoles au total, qui se répartissent les rôles d'accueil et réparation. En moyenne, 5 objets par séance sont remis en service. Ils sont apportés par différentes personnes qui en profitent pour apprendre à réparer.

L'analyse de l'impact social du Repair Café a permis de relever plusieurs effets produits par le projet, à savoir :

- Un fort sentiment d'utilité sociale ressenti par les bénévoles
- Une montée en compétences techniques d'habitant·es grâce au partage de savoir-faire
- Une montée en compétences sociales. Plusieurs bénévoles ont dit avoir (ré)appris à s'ouvrir à l'autre, sans préjugé,
- Une utilité environnementale puisque le Repair Café favorise la réparation
- Une capacité à s'organiser collectivement de manière autonome
- Participe faire évoluer les regards sur le quartier de la Monnaie en amenant un public
- qui en avait initialement une image négativeinitiative habitante qui propose une alternative concrète et collective à des besoins du quotidien.

3- *Rapport de synthèse sur la mesure de l'impact social, Conseil supérieur de l'ESS, 2011.*

4- **Agence d'ingénierie pour développer l'Économie sociale et solidaire (ESS) au niveau national depuis 2002, l'AVISE anime des programmes d'action couvrant toutes les étapes de la vie d'une structure, de l'émergence à la maximisation de son impact social.*

HISTOIRE DE LA MÉTHODE D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL DES MAISONS DE QUARTIER ET DE LA COOPÉRATION de Romans

QU'EST CE QUE L'IMPACT SOCIAL ?

Parmi les différentes définitions de l'impact social, la Coopération s'est accordée pour se référer à celle produite en 2011 par le Conseil supérieur de l'Economie Sociale et Solidaire :

> « **L'impact social consiste en l'ensemble des conséquences** (évolutions, inflexions, changements, ruptures) **des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes** (bénéficiaires, usagers, clients) **directes ou indirectes de son territoire et internes** (salariés, bénévoles, volontaires), **que sur la société en général. Dans le secteur de l'économie sociale et solidaire, il est issu de la capacité de l'organisation** (ou d'un groupe d'organisations) **à anticiper des besoins pas ou mal satisfaits et à y répondre, via ses missions de prévention, réparation ou compensation. Il se traduit en termes de bien-être individuel, de comportements, de capabilités, de pratiques sectorielles, d'innovations sociales ou de décisions publiques.** »[3]

EN QUOI CONSISTE ALORS L'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL ?

Le terme « évaluation de l'impact social » est défini par l'AVISE [4] comme un **processus visant à comprendre, mesurer ou valoriser les effets, négatifs ou positifs, générés par une organisation sur ses parties prenantes**. On cherche ainsi à dépasser les actions et activités des structures pour se poser la question suivante : quelles sont leurs conséquences et pour qui ? Il s'agit d'évaluer l'ensemble des conséquences et pas uniquement leurs aspects économiques.

Concrètement, dans notre cas, les Maisons sont des foyers d'initiatives citoyennes au sein desquels les habitant·es mettent en place des actions et projets qui visent à terme à une transformation individuelle, sociale et territoriale. La mesure d'impact social consiste à traduire cette conviction en preuves tangibles par l'étude des changements créés par les actions et projets des Maisons.

UNE VISÉE STRATÉGIQUE

En interrogeant le sens du travail coopératif, cette démarche permet de produire de la connaissance sur l'organisation. Elle permet également une montée en compétences à l'interne puisque l'enjeu est, outre le temps ponctuel de l'évaluation, d'outiller les équipes pour qu'elles soient en capacité d'évaluer l'impact social de leurs actions dans la durée. En cela, l'évaluation est un réel instrument de pilotage stratégique, utile à long terme.



UNE VISÉE DE PLAIDOYER

La démarche évaluative permet de faire le point sur la plus-value sociale de l'organisation, et de la valoriser. C'est donc également un moyen de rendre visible notre action, de partager notre expérience, tout en répondant à l'impératif d'accountability (envers les citoyens, les partenaires, les salariés, etc.

UNE VISÉE DÉMOCRATIQUE Le temps de l'évaluation est conçu comme un temps de partage et d'ouverture du dialogue aux différents stakeholders qui gravitent autour de la Coopération (à savoir les administrateurs, les habitants, les salariés, les partenaires.)

Extrait de Evaluer l'impact social de La Coopération : La Coopé, ça sert à quoi ? 2018, page 13



LA FLEUR DE L'IMPACT SOCIAL : CONSTRUCTION D'UN RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

Dès la première évaluation de l'impact social de la Coopération 2017-2018, la Coopération s'est accordée 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, une question centrale a été posée : « La Coopération, à quoi ça sert ?».

À 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 participant·es 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 participant·es et un temps de débat a permis de fixer collectivement les dimensions qui paraissaient définir l'utilité sociale de la Coopération

- ➔ 6 critères ont finalement été retenus 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.

- ➔ En 2019, grâce aux résultats de la première évaluation, les pétales ont été précisé·es par la création des « pistils ». Le référentiel a été appliqué à l'évaluation d'impact social 2019 de la Coopération et étendu à l'évaluation de l'impact social des actions des maisons

LA FLEUR DE L'IMPACT SOCIAL constitue donc non seulement **un référentiel** pour la mesure d'impact social de la Coopération et des Maisons de Quartier de Romans, mais aussi un **outil de collecte de données** qualitatives.

En tant qu'outil de collecte de données, la fleur de l'impact social présente plusieurs avantages :

- ➔ Elle permet de **garder une trace des retours** que nous font les habitant·es, qu'ils soient positifs ou négatifs. Les questions que nous leurs posons sont systématiquement articulées de manière ouverte et de telle sorte à pouvoir relier les changements constatés à l'action/projet évalué.

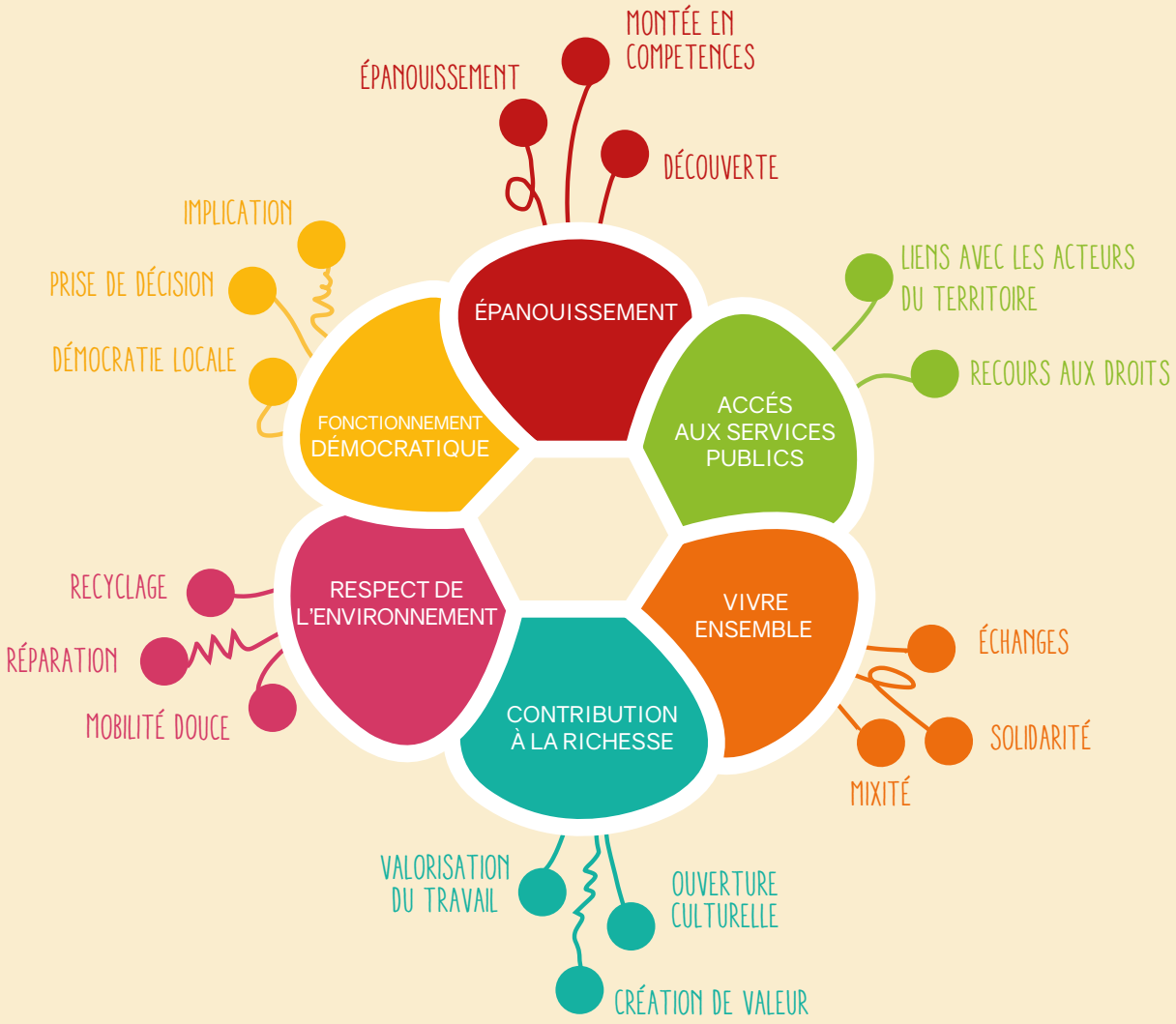
- ➔ La fleur permet d'**analyser** de manière structurée ce qui nous est dit au travers d'un référentiel que nous avons- nous-mêmes créé par notre volontarisme sur cette question.

- ➔ Enfin, la fleur de l'impact social est pour nous un **outil d'éducation populaire** qui permet aux habitant·es et aux salarié·es de réfléchir et de conscientiser les impacts des projets/actions.

Grâce à sa **simplicité de prise en main** et son identité visuelle forte, les habitant·es, les bénévoles et les équipes salariées se sont très vite approprié la fleur de l'impact social. En effet, la fleur peut s'adapter à différents contextes, groupes et collectifs. Il est possible de choisir d'utiliser la version simple ou la version plus détaillée avec les pistils supplémentaires.

Régulièrement, les salarié·es « animent des fleurs » au sein de collectifs dont les membres savent aujourd'hui tout de suite de quoi il s'agit. Au fil des années, la fleur s'est imposée comme une référence au sein de la Coopération et des Maisons de Quartier de Romans mais aussi bien **au- delà du territoire**.

LA FLEUR DE L'IMPACT SOCIAL



RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION UTILISÉ

La Fleur de l'Impact Social, créée en 2017 lors de la mise en place de la démarche d'évaluation d'impact social de la Coopération est notre référentiel. Il a été construit collectivement avec les salariés, les administrateurs et les habitants à partir de la raison d'être des centres sociaux romanais. Mis en application au travers de temps d'animation avec les habitant·es et les partenaires, il permet de mesurer l'impact social des actions réalisées au travers de 6 critères.

1. **FONCTIONNEMENT DÉMOCRATIQUE :** vie démocratique et gouvernance partagée.
2. **ÉPANOUISSEMENT :** reconnaissance des personnes, affirmation de soi et pouvoir d'agir.
3. **RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT :** valorisation et respect de l'environnement et des biens communs.
4. **CONTRIBUTION À LA RICHESSE**, à la création de valeur(s).
5. **ACCÈS AUX DROITS** et recours aux services publics.
6. **VIVRE ENSEMBLE :** vitalité de la communauté, vivre ensemble et qualité de vie.

Extrait de Evaluer l'impact social de La Coopération : La création de valeurs. 2024, page 5

LES OUTILS DE COLLECTE DE DONNÉES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES

1 UNE ANALYSE DOCUMENTAIRE ET STATISTIQUE DES DONNÉES DE SUIVI

- ➔ Données quantitatives
- ➔ Les salariés ont renseigné un certain nombre de données quantitatives de suivi des actions qu'ils mettent en place ou coordonnent.
- ➔ Ces données portaient notamment sur le nombre de participants, l'âge, le genre, le quartier, etc.

2 ANIMATIONS-ÉVALUATION PARTICIPATIVE AUTOUR DE LA FLEUR DE L'UTILITÉ SOCIALE

- ➔ Données qualitatives.
- ➔ Ateliers participatifs avec des groupes d'habitants ayant contribué à la mise en place ou bénéficié des actions évaluées.
- ➔ Recueil de Verbatim d'habitants décrivant l'impact des projets et actions sur leurs vies analysés au travers du prisme du référentiel de la Fleur.

3 OBSERVATIONS DANS LES ACTIONS OU LES GROUPES PROJETS ÉVALUÉS

- ➔ Données qualitatives.
- ➔ L'objectif des observations est d'appréhender le fonctionnement des groupes projets et des actions, et leur mode de gouvernance.
- ➔ Une grille d'observation a été conçue afin d'être renseignée lors des réunions des groupes projets et des actions. La grille se compose de deux champs, eux-mêmes subdivisés :
  - 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.).
  - Une partie spécifique sur le Développement du Pouvoir d'Agir des participants.

4 ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS AVEC LES SALARIÉS

- ➔ Données qualitatives.
- ➔ Réalisation de 6 entretiens de salariés issus des 3 Maisons de Quartiers. Salariés interrogés : Agents d'accueil (2), animateurs de développement local (2), Conseillère en Economie Sociale et Familiale (1), Ecrivain Public (1)
- ➔ Entretiens individuels semi-directifs visant à cadrer les missions des salariés et l'impact qu'ils jugent avoir sur les habitants, à comprendre comment les salariés appréhendent la notion de pouvoir d'agir et à valoriser leurs pratiques professionnelles qui favorisent sa mise en place.

5 ENTRETIENS-PORTRAITS AVEC LES HABITANTS

- ➔ Données qualitatives.
- ➔ Réalisation de 4 entretiens-portraits avec des habitants impliqués dans les 3 Maisons de Quartier.
- ➔ Objectif : Retracer le parcours d'un habitant dont le mode de vie, les habitudes, l'engagement, les relations sociales, les réflexes écologiques... ont pu être impactés par leur implication dans la Maison de Quartier (que ce soit via la participation en groupe projet, aux actions, aux instances...) en essayant d'établir un lien de causalité entre ces changements et l'action des Maisons de Quartier.

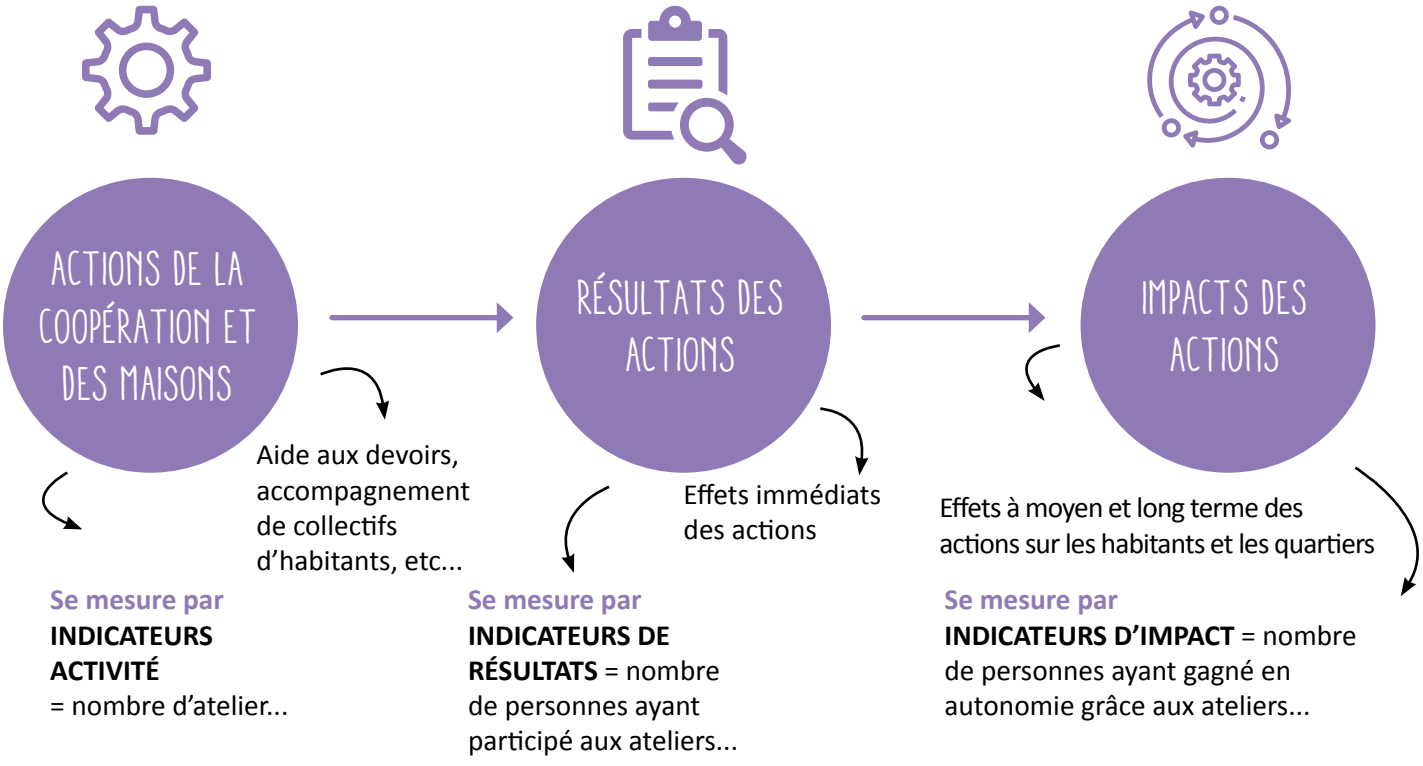
Extrait de Evaluer l'impact social de La Coopération. 2019, page 14

LE CHEMIN D'INTERPRÉTATION DES DONNÉES

DONNÉES QUALITATIVES :

A partir des données collectées grâce, notamment, aux temps d'animation de la fleur de l'impact social, les salarié·es référent·es des actions évaluées produisent une analyse à partir de plusieurs questions en lien avec les objectifs du projet. Sont également pris en compte les éléments étonnants et l'absence de réponses en lien avec certains des objectifs ou certaines des catégories d'effets attendus.

DONNÉES QUANTITATIVES :



PARTI PRIS MÉTHODOLOGIQUE

Dès 2019, la Coopération a convenu que :

« Selon l'article de référence d'Emeline Stievenart et d'Anne-Claire Pache[5], nous avons choisi de «**dépasser la complexité en acceptant l'incertitude et l'approximation** ». Nous assumons le fait que notre approche méthodologique, qui s'appuie principalement sur des données qualitatives, fait partie d'un processus intrinsèquement incomplet, limitatif et contestable. Nous abordons la valeur sociale comme étant subjective, malléable et variable. Nous acceptons cette subjectivité et ses conséquences en termes d'incertitude, d'approximation et d'instabilité.

Nous défendons néanmoins notre approche : elle est pragmatique, rigoureuse et itérative, et nous nous efforçons de la structurer au maximum et de la faire rentrer dans les normes et les pratiques ayant cours dans l'évaluation de l'impact social des structures d'utilité sociale.

Les normes comptables sont par exemple le fruit d'une construction des acteurs : elles ont évolué dans le temps et évolueront encore, tout en étant au cœur des décisions d'entreprise. Nous revendiquons notre approche dont l'outil central est la Fleur de l'utilité sociale que nous utilisons pour interroger directement les habitant·es : que ce soient les habitant·es bénévoles ayant participé à la mise en place des actions ou les habitant·es « usagèr·es », parfois référés par «public » ou bénéficiaires des actions. Nous ne pouvons pas revendiquer de pouvoir démontrer la causalité de manière rigoureusement scientifique à l'instar des chercheurs et chercheuses menant des évaluations randomisées. Nous appliquons notre approche centrée sur les habitant·es et prenons le parti pris méthodologique de dire qu'ils sont tout à fait légitimes à s'exprimer sur les changements que créent en eux les actions et les projets des maisons de quartier. »[6]

STRUCTURATION DE LA MISSION D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL AU SEIN DE LA COOPÉRATION



ÉVOLUTIONS ET ENJEUX

On peut observer sur la frise chronologique page suivante que pour mettre en route la démarche, **un temps de travail important** a été dédié à la construction de la méthode. **Un poste spécifique (0,8 ETP pendant 5 mois) a en effet été créé au sein de la Coopé**. Le temps de travail consacré à la démarche a évolué au fil du temps. Une fois la méthode bâtie, la chargée de mission a consacré 20 heures hebdomadaires à la rédaction du rapport, le reste de son temps de travail ayant été mis à disposition de la Fédération des Centres Sociaux de la Drôme. Par la suite, le temps de travail consacré à l'évaluation d'impact social de la Coopération des Centres Sociaux Romanais a oscillé entre 9 heures et 15 heures hebdomadaires.

5- *Stievenart, Emeline et Anne-Claire Pache. « Evaluer l'impact social d'une entreprise sociale : points de repère.» Revue internationale de l'économie sociale, numéro 331, janvier 2014, p. 76–92.*

6- *Rapport d'évaluation d'impact social de la Coopération, 2019.*

2017

Démarrage de la démarche

Création d'un poste de chargée de mission évaluation d'impact social pour la Coopé, rattaché à la Maison de Quartier Saint Nicolas.

Temps de travail dédié : 30 heures hebdomadaires

Phase 1 : construction de la méthode, création d'un Comité de Pilotage Impact Social Coopé, définition de l'impact et construction de l'outil "Fleur de l'impact social".

2018

Rapport intermédiaire : Point d'étape et présentation des premiers résultats

Rapport final :
La Coopération, à quoi ça sert ?

Outils d'évaluation :

- Analyse documentaire
- Fleur de l'impact social
- Observations
- Entretiens individuels salariés
- Entretiens-portraits habitants

Projets évalués :

- 5 projets Coopération
- 7 projets des Maisons de Quartier

Temps de travail dédié : 20 heures hebdomadaires

2019

Rapport : Le développement du pouvoir d'agir

Outils d'évaluation :

- Analyse documentaire
- Fleur de l'impact social
- Observations
- Entretiens individuels salariés
- Entretiens-portraits habitants

Projets évalués :

- 5 projets Coopération
- 7 projets des Maisons de Quartier

2020-2021

Rapport : Pratiques et perceptions du développement durable

Outils d'évaluation :

- Analyse documentaire
- Fleur de l'impact social
- Observations
- Entretiens collectifs salariés

Projets évalués :

- 1 projet Coopération
- 6 projets des Maisons de Quartier

Temps de travail dédié : entre 9 heures et 15 heures hebdomadaires

2022

Rapport : Le collectif

Outils d'évaluation :

- Analyse documentaire
- Fleur de l'impact social
- Observations
- Entretiens collectifs salariés

Projets évalués :

- 2 projets Coopération
- 6 projets des Maisons de Quartier

Transfert de la mission de coordination de l'évaluation d'impact social de la Coopération au poste de développement social de la MQ des Ors

Temps de travail : 7 heures hebdomadaires

2023

Rapport : La santé sociale

Outils d'évaluation :

- Fleur de l'impact social
- Observations
- Entretiens collectifs salariés

Introduction d'un nouvel outil pour la production des analyses par les salariés : la feuille d'analyse

Projets évalués :

- 2 projets Coopération
- 6 projets des Maisons de Quartier

Temps de travail dédié : 7 heures hebdomadaires

2024

Rapport : La création de valeur(s)

Outils d'évaluation :

- Fleur de l'impact social
- Observations
- Entretiens collectifs salariés

Projets évalués :

- 2 projets Coopération
- 6 projets des Maisons de Quartier

ADAPTATION ET ÉVOLUTION DE LA MÉTHODE

LES OUTILS DE COLLECTE DE DONNÉES :

- en 2020, l'outil « entretien-portrait d'habitant·es » est supprimé et les entretiens individuels des salarié·es sont remplacés par des entretiens collectifs. Les temps de formation et d'accompagnement des équipes à la collecte et à l'analyse de données démarrent.
- En 2023, l'outil d'analyse documentaire est supprimé. En parallèle, est introduite une grille d'analyse pour faciliter la tâche des équipes salariées.
- Le nombre d'actions observées passe de 5 à 2 pour la Coopération et de 7 à 6 pour les Maisons de Quartier entre 2018 et aujourd'hui.

STRUCTURE ACTUELLE DE LA MISSION :

- **Pilotage** : assuré par un comité de pilotage constitué des directions et de membres des Conseils d'Administration des 3 Maisons de Quartier
- **Coordination, rédaction du rapport annuel, formation et accompagnement des équipes salariées à la collecte et à l'analyse des données** : poste du développement social local de la Maison de Quartier des Ors à raison de 0,2 ETP
- **Collecte et analyse des données** : équipes salariées, accompagnées ou non
- **Production des données** : habitant·es et bénévoles participant aux animations
- **Co-construction du référentiel** : habitant·es et bénévoles participant aux animations

Il est important de noter qu'une démarche d'évaluation d'impact ou d'utilité sociale demande de dégager un temps de travail dédié.



LA RECETTE COOPÉ POUR DÉMARRER UNE ÉVALUATION D'UTILITÉ SOCIALE

- ✓ Des bénévoles motivé.es
- ✓ Des directions parties prenantes
- ✓ Des salarié.es et des habitant.es qui participent
- ✓ Un temps de travail dédié

POUR RÉSUMER

Il n'existe pas de méthode type, que l'on pourrait copier-coller pour évaluer l'impact social de n'importe quelle organisation. Au contraire, il en existe une grande diversité de méthodes, empruntées à différents champs (économie, sociologie, etc.). La Coopération a choisi d'élaborer une méthode d'évaluation partagée et su bâtir des procédés rigoureux qui s'appuient sur des indicateurs et critères construits d'abord par des bénévoles puis affinés avec les équipes salariées.

Il en est de même pour les questions évaluatives. Quant à la collecte des données qualitatives et quantitatives, elle est réalisée grâce à des outils également co-construits. La solidité et la lisibilité de cette méthode ont fait de l'évaluation de l'impact social de la Coopération une expérience inspirante en la matière parmi les Centres Sociaux et même au-delà.

ZOOM SUR L'ESSAIMAGE

EN TANT QUE PIONNIÈRE

de l'évaluation de l'utilité sociale des structures d'animation de la vie sociale, la Coopération a su se faire repérer dans divers réseaux.

Dans un objectif d'**essaimage** et de **transmission**, la méthodologie mise en place à Romans et la fleur de l'impact social ont été présentées dans de nombreux Centres Sociaux, Fédérations, rencontres nationales, etc.

De plus, dans un objectif de diffusion et de visibilisation, la **démarche d'évaluation de La Coopération a fait l'objet de plusieurs publications dans des revues spécialisées.** En voici quelques exemples :

EXPÉRIENCE D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL : LA COOPÉRATION À ROMANS-SUR-ISÈRE.
(s. d.). *Lila CHALOYARD*.
Tribune Fonda N°240

MESURE D'IMPACT SOCIAL ET CRÉATION DE VALEUR *Décembre 2018*
https://fonda.asso.fr/ressources/experience-devaluation-dimpact-social-la-cooperation-romans-sur-isere

PUBLICATION : Impact & utilité sociale, point étape et expériences dans les centres sociaux. Fédération des centres sociaux et socioculturels de France. *Septembre 2025.*
https://www.centres-sociaux.fr/ressources/publication-impact-utilite-sociale-point-etape-et-experiences-dans-les-centres-sociaux/

DE L'IMPACT SOCIAL À LA « CHAÎNE DE VALEUR ÉLARGIE » : Expérimenter un outil de mesure d'impact social innovant avec les centres sociaux et leurs partenaires.
La Coopération (Romans-sur-Isère). Fonda.
https://fonda.asso.fr/system/files/fichiers/200227_Monographie%20CMS-FG.pdf

RÉCIT INSPIRANT. À partir d'une interview réalisée en avril 2019. « Oser la coopération »
FONJEP. Réflexions sur les modèles socio-économiques des associations de jeunesse et d'éducation populaire.https://www.fonjep.org/sites/default/files/public/fonjep_ckeditor/pdf/MSE/201910-RecitMSE-Maison-citoyenne-Romans.pdf

MESURER L'IMPACT SOCIAL DES CENTRES SOCIAUX DE LA DRÔME ET DE SEINE-MARITIME.
(s. d.). La Fonda. Novembre 2018.



ENJEUX ET PERSPECTIVES POUR L'ÉVALUATION DE L'UTILITÉ SOCIALE

RETOUR SUR LA «FLEUR DE L'IMPACT SOCIAL»

Nourri.es par huit années d'expérimentation de « la fleur de l'impact social », nous avons dressé un bilan critique de l'outil, et de son usage au sein de la Coopé.

Pour commencer avec quelques éléments méthodologiques, nous avons remarqué que les temps d'animation font difficilement ressortir des aspects négatifs. Conçus comme des moments de célébration, peu de place est laissée à l'identification des impacts négatifs. Mettre l'accent sur ceux-ci pourrait s'avérer contre-productif au regard des objectifs de conscientisation des accomplissements et apprentissages.

De plus, lors des analyses, les données récoltées ne sont que peu utilisées dans leur dimension quantitative. Ce sont les verbatims qui sont avant tout extraits et exploités, et non le nombre d'occurrences d'un terme lors d'une animation.

Pour nuancer cependant, précisons que le nombre d'éléments par pétales de fleur sont des données quantitatives que les salarié.es ont pris l'habitude de travailler dans les analyses. Nous avons également relevé que l'animation de la fleur est un moment apprécié et convivial et qui remplit bien sa fonction de conscientisation du pouvoir d'agir des habitant.es. Pourtant, certains collectifs qui l'ont vécu plusieurs fois en perdent de vue le sens.

Au sein des équipes salarié·es, l'animation « fleur de l'impact social » est appropriée et perçue de manière inégale. Souvent vécue comme une charge de travail supplémentaire, on observe chez les salarié·es une difficulté récurrente à inscrire une animation de fleur dans la démarche globale d'évaluation d'impact social.

De plus, les salarié.es relèvent un sentiment de solitude lors de la phase d'analyse post-animation, qui contraste avec la dynamique collective du reste de la démarche. Ce n'est pas la formation qui a péché, puisque régulièrement, des temps de transmission de l'animation de la fleur ont été organisés. Cependant, un important turn-over salarié lié au durcissement des conditions de travail dans un contexte de baisse des financements a porté préjudice à la démarche globale d'évaluation d'impact social. Les changements de personnel provoquent des ruptures dans la dynamique d'évaluation.

Au fil des années et en conséquence de tous les facteurs identifiés ci-dessus, l'évaluation d'impact social de la Coopé s'est peu à peu restreinte à l'outil « fleur ».

Progressivement, nous avons commencé à confondre la démarche globale d'évaluation avec une agrégation d'animations de fleur de l'impact social, perdant de vue la distinction entre l'outil et son but. Un manque de lien s'est installé entre les thématiques annuelles du rapport et les objets évalués.

Ces écueils ne sont pas une fatalité, au contraire. Ils nous servent de base pour construire une suite qui viendra renforcer les points vulnérables de notre méthode.

INTERVIEWS DE SALARIÉ.ES

« La fleur de l'impact social me semble très pertinente car elle permet de ***recueillir des informations propres à chacun des habitants et non sur le ressentit des animateurs.***

Au-delà de la dimension « bilan », les retours des participants à la Fleur de l'Impact Social Numérique m'a été très ***utile dans la mise en place des ateliers*** *à partir d'octobre notamment dans la pédagogie et les techniques d'animations des ateliers. Par exemple, dans les retours participants il a souvent été évoqué le besoin de comprendre comment fonctionne les outils numériques et avoir des connaissances générales pour moins solliciter leurs proches (gagner en autonomie et en culture générale). Avec cette information, je propose des cycles d'atelier mensuel à thème avec un premier atelier découverte du thème (culture générale – historique et échanges avec les participants) puis nous décidons ensemble des 3 prochains ateliers pratiques en corrélation avec les besoins identifiés lors du premier atelier général.*

Concernant l'animation d'une fleur de l'impact social, je trouve assez simple l'animation (car je suis plutôt à l'aise sur ce genre d'exercice) mais je pense que pour d'autre ça peut ne pas être évident. ***Il faut vraiment que l'animateur comprenne bien l'enjeu et où l'on souhaite emmener les participants*** *avec la fleur.*

Je pense qu'il est plus intéressant que l'animateur principal de la fleur ne soit pas le salarié concerné par le collectif mais que ce dernier soit plutôt présent en tant que co-animateur. *Cela peut éviter des écueils tels que la peur de blesser l'animateur, influence indirecte de l'animateur, etc.). Pour conclure cette observation,* ***l'idéal serait qu'une personne d'une autre Maison anime la fleur et le salarié animateur concerné soir co-animateur*** *(plutôt en retrait).*

L'utilisation des fleurs de l'impact social est un ***vrai atout*** *que l'on devrait plus valoriser auprès de nos partenaires mais également des habitants. Une restitution ludique ou visuelle serait bénéfique car cela pourrait inciter d'autres habitants à venir à des ateliers ou franchir les portes des centres sociaux. Par exemple avec le numérique, on observe que la majorité des participants viennent pour des difficultés numériques mais également pour rencontrer d'autres personnes et rompre l'isolement. Certains m'ont déjà confié qu'ils n'osaient pas venir aux ateliers numériques par honte de leur niveau, peur de ne pas pouvoir suivre. Mais si l'on valorise le fait que les personnes viennent sur ces ateliers pour le lien social, des freins pourraient sauter et de nouvelles personnes isolées ou éloignées du numérique pourraient s'identifier et se permettraient plus facilement de venir sur le collectif numérique.*

Le retour des habitants suite à l'animation était très positif mais surtout constructif*, je pense même qu'il faudrait le rendre obligatoire 1 (voir 2 fois par an) afin d'avoir une fleur de rentrée (d'où l'on part) et une fleur de fin d'année (où on est arrivé collectivement et individuellement).* ***Ainsi on pourrait avoir de vrais indices d'évaluation et d'évolution de chacun des participants*** *(observation d'une évolution sur la pratique du numérique mais également dans la place prise dans le collectif -> la personne est arrivée mal à l'aise mais à la fin de l'année elle est active dans le collectif et apporte beaucoup notamment pour rassurer et accompagner les nouveaux participants).»*

Gaëlle VALCARCEL, Conseillère numérique, Maison Citoyenne Noël Guichard.



Pour Laurie PEYSSON, référente famille à la Maison de Quartier des Ors, l'animation de la fleur de l'impact social est un ***moment précieux****. Lorsqu'elle a animé pour la première fois une fleur pour évaluer l'impact social de la fête d'Halloween de 2024, une personne a confié «j'ai pris confiance parce que j'ai fait la cuisine et les gens ont dit que c'était bon ».*

Une parole forte, que l'on n'aurait pas entendu sans cette animation, d'après Laurie. L'animation de la fleur de l'impact social permet de créer un ***espace dédié dans lequel les langues se délient****, et qui permet de récolter des paroles auxquelles l'on n'aurait pas eu accès autrement. En novembre 2025,*

Laurie anime une seconde fois la fleur pour faire le bilan de la journée dédiée aux femmes organisée quelques semaines plus tôt. De nouveau, c'est un temps fort, qui vérifie ses premières impressions sur la pertinence de l'outil. Elle note, de plus, que ***la fleur est facile à prendre en main.*** *Une petite mise en garde cependant : elle observe qu'il peut être parfois* ***difficile ou frustrant pour les participant.es de classer leurs paroles dans des cases.***

C'est au niveau du travail d'analyse qui suit que Laurie émet quelques doutes. ***En premier lieu, parce qu'en l'absence de temps de travail dédié, il est difficile de libérer du temps pour s'y consacrer.*** *De plus,* ***le temps d'animation permet déjà de tirer des conclusions*** *et des perspectives avec les habitant·es, et de savoir qu'il est important, ou non, de continuer l'action évaluée. S'il permet tout de même d'éclairer encore mieux le sujet, les propos pendant l'animation recueillis semblent déjà suffisamment parlants. Enfin,* ***le travail d'analyse se fait sans les habitant·es : il est donc moins porteur de sens*** *que les étapes précédentes.*

QUELS ENJEUX POUR LA SUITE ?

Les questions qui se posent suite à ces observations sont les suivantes :

- Comment intégrer l'évaluation d'impact social dans les pratiques de la communauté associative de la Maison de Quartier (administrateurices, bénévoles et salarié.es) ?
- Comment faire en sorte de ne pas perdre de vue une démarche globale, malgré des changements de personnel ?
- Comment évaluer sur le temps long ?
- Quels ajustements, réorientations, enseignements peut-on tirer du travail évaluatif et comment les mettre en place pour améliorer nos pratiques ?
- Comment redonner du sens collectif à la démarche d'évaluation d'utilité sociale ?
- Comment en faire un levier de rassemblement et non une charge et une contrainte ?

C'est autour de ces questions et enjeux que va se déployer notre travail autour de l'évaluation de l'utilité sociale de la Coopé les prochaines années. Nous pouvons d'ores et déjà poser quelques jalons à cette démarche.

VERS L'ÉVALUATION ÉMANCIPATRICE

Jusqu'ici, nous avons porté une **démarche d'évaluation participative** : les adhérent.es participent au moment de la collecte des données, via l'animation « fleur » ou les entretiens. Les autres étapes sont réalisées par des professionnel.les et des administrateurices.

A l'avenir, nous avons pour ambition de passer à une **démarche émancipatrice** : les habitant.es sont pleinement parties prenantes de chaque étape de la démarche, qui sera alors co-construite de bout en bout.

Ces étapes étant :
- La définition des questions évaluatives
- Le choix des outils
- La collecte des données
- L'analyse et formulation des recommandations

Pour ce faire, il faudra en premier lieu communiquer largement et mobiliser les habitant.es pour rejoindre le comité de pilotage qui se constituera lors d'une journée de lancement.

Quelques points de vigilance à prendre en compte pour une mobilisation qui fonctionne :

- La communication sur la journée de lancement doit être claire et ne pas donner de faux espoirs ou suggérer des promesses que l'on ne saurait tenir
- S'assurer que les participant·es viennent comme ambassadeurs du quartier et non pour des intérêts individuels

Pour nous accompagner dans cette journée de lancement, **nous inviterons la chercheuse Anne Leroy, maîtresse de conférence en économie à l'Université Grenoble Alpes** et spécialisée dans l'évaluation des organisations et des politiques publiques.

3 ENGAGEMENTS :

➔ Nous mettrons un point d'honneur à ce que la démarche soit joyeuse et festive.

➔ Nous veillerons à créer les conditions pour que le processus soit aussi empouvoirant et émancipateur que possible.

➔ Nous nous engageons à restituer les résultats obtenus auprès de l'ensemble des adhérent·es d'une manière accessible et inclusive.



REDÉFINIR ENSEMBLE LES OBJECTIFS DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION

La clé pour avancer en collectif ?
➔ Un cadre et des objectifs validés par le groupe.

Pour commencer notre démarche d'évaluation émancipatrice d'un bon pied et assurer son bon déroulement sur du long terme, nous reviendrons en premier lieu sur la ou les visées de l'évaluation d'utilité sociale de la Coopé.

Pour rappel, les trois visées possibles sont :

- UNE VISÉE STRATÉGIQUE : piloter l'action et les pratiques professionnelles, réorienter les projets
- en fonction des résultats
- UNE VISÉE DÉMOCRATIQUE : ouvrir un dialogue avec les habitant.es et les partenaires
- UNE VISÉE DE PLAIDOYER : donner à voir l'utilité sociale de nos projets aux partenaires et financeurs

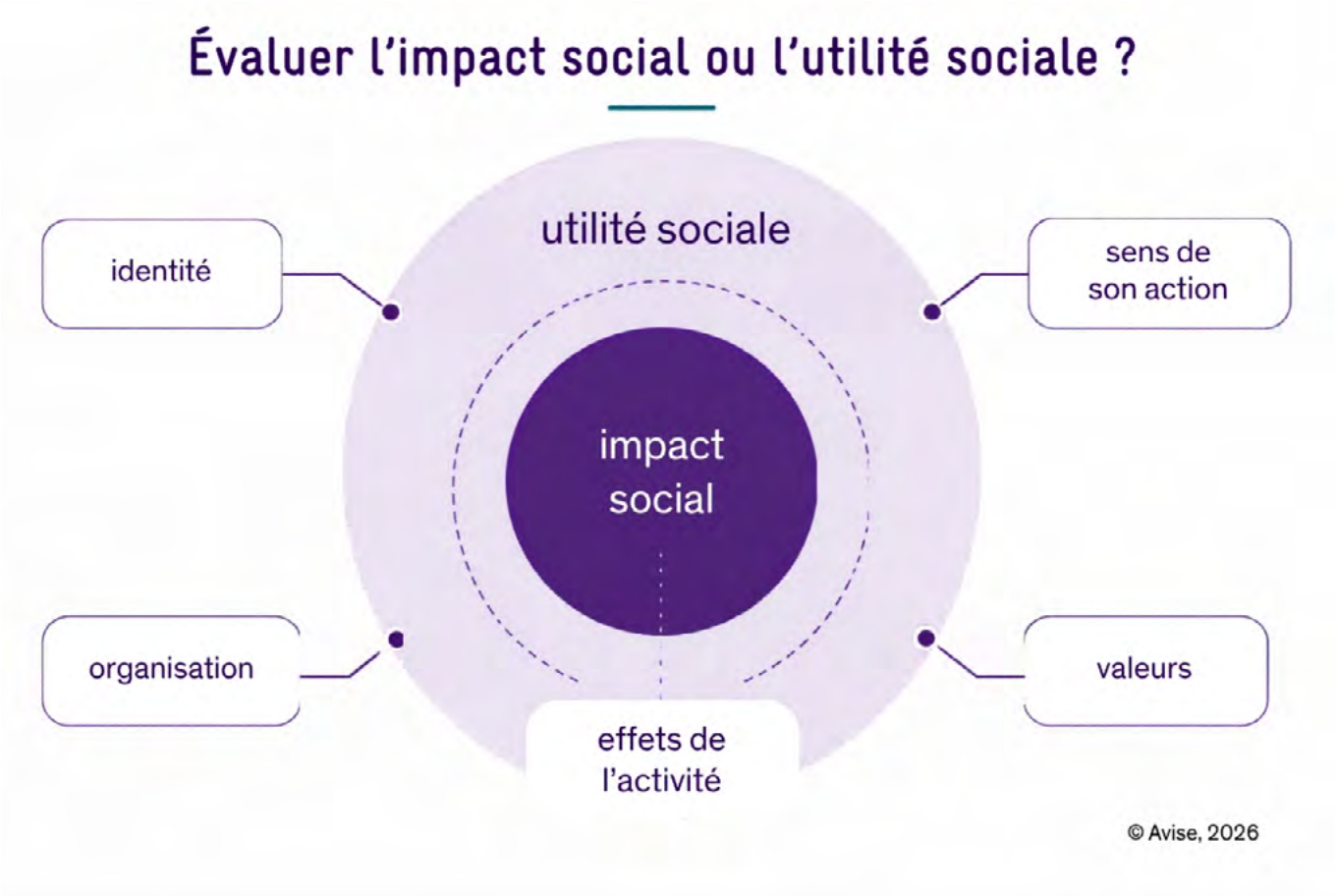
Nous veillerons à étudier collectivement ces trois visées et à en produire des définitions communes. Pour chaque visée, nous déciderons ensemble de l'inscrire ou non parmi les objectifs de notre démarche.

«D'IMPACT SOCIAL» À «UTILITÉ SOCIALE»

Si, jusque-là, nous avons parlé d'impact social de la Coopé, nous souhaitons aujourd'hui privilégier le terme « d'utilité sociale ». Pourquoi ce changement ?

Selon l'AVISE, « **l'évaluation de l'impact social se concentre sur l'analyse des effets de l'activité, là où l'évaluation de l'utilité sociale va également porter une attention particulière à l'identité de l'entreprise, le sens de son action, son organisation, etc. L'évaluation de l'impact social est donc une composante d'une démarche d'évaluation d'utilité sociale.** »[7]

Les évaluations d'impact et d'utilité sociale sont donc complémentaires. Cependant, alors que l'évaluation d'utilité sociale s'inscrit dans une vision plus globale, l'évaluation d'impact social, elle, correspond à un ensemble de mesures d'effets d'actions. Le **concept d'utilité sociale est plus pertinent pour rendre compte du sens** porté par nos structures, des valeurs que nous portons et de la manière dont nous les faisons vivre. Aussi, au vu de nos objectifs et enjeux, **nous choisissons de laisser derrière nous le terme d'impact social, au profit de celui d'utilité sociale.**

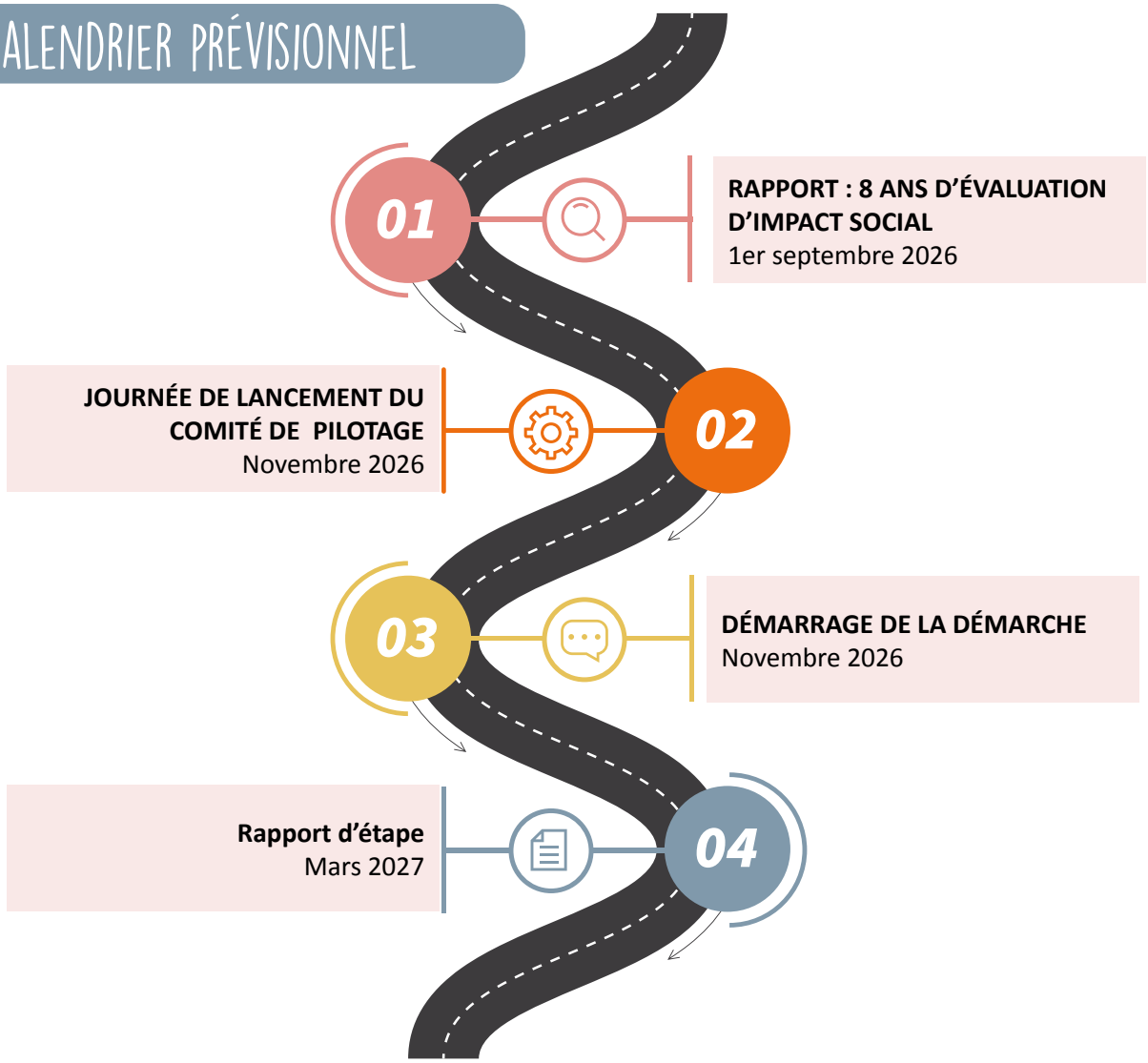


ÉVALUER SUR LE TEMPS LONG

Nous souhaitons tendre vers une évaluation sur le temps long. Aussi, nous tâcherons de construire collectivement une question qui guidera notre analyse sur plusieurs années. Ainsi, au fil des années, nos résultats s'enrichiront, se nourriront, évolueront, se nuanceront, se contrediront peut-être.

7- *https://www.avise.org/comprendre-ess/impact-social*

CALENDRIER PRÉVISIONNEL



QUELQUES MOTS DE CONCLUSION

Les intentions que nous avons donné pour la transformation de notre démarche d'évaluation ne sont pas définitives. En effet, elles sont précisément à travailler avec les futur.es acteurs et actrices de la démarche. Pour autant, elles sont porteuses du sens que nous voulons donner à la Coopération, celui du développement du pouvoir d'agir, et seront un gage de la qualité de la démarche.

En tout cas, ce rapport amorce une nouvelle phase dans la démarche d'évaluation d'utilité sociale de la Coopé. Nouvelle phase qui se voudra émancipatrice, permettant aux habitant·es, à terme, de porter entièrement la démarche. C'est une refonte profonde de la démarche qui s'engage, et dont l'enjeu est collectif. Aussi, ce chemin ne pourra se faire qu'avec l'ensemble des acteurs de la Coopération et s'inscrira également dans le travail départemental sur l'utilité sociale porté par la Fédération des Centres Sociaux de la Drôme.

Pour conclure, ce que montre ce rapport en filigrane, c'est que **Coopé est synonyme à la fois d'autocritique et de résilience**. Résilience, parce que la Coopé a su s'adapter, se montrer créative et générer de la force dans des contextes difficiles, sinon hostiles.

Autocritique, parce que nous sommes capables de prendre du recul sur nos actions, nos projets et nos structures pour les rendre toujours plus efficaces (et non augmenter le profit). Alors, la Coopé, ça sert à quoi ? A beaucoup de choses. Mais avant tout, à être au service des habitant.es de Romans et alentours.

La Coopération entre 3 lieux
Romans sur Isère - 26

MAISON DE QUARTIER DES ORS

26 rue Magnard
04.75.72.16.15
accueil@mqors.fr

MAISON CITOYENNE NOËL GUICHARD

Place Berlioz
04.75.71.21.28
accueil@mcng.fr

MAISON DE QUARTIER SAINT-NICOLAS

14 place du Chapitre
04.75.72.47.70
accueil@mqstnicolas.fr