

# IMPACT SOCIAL DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

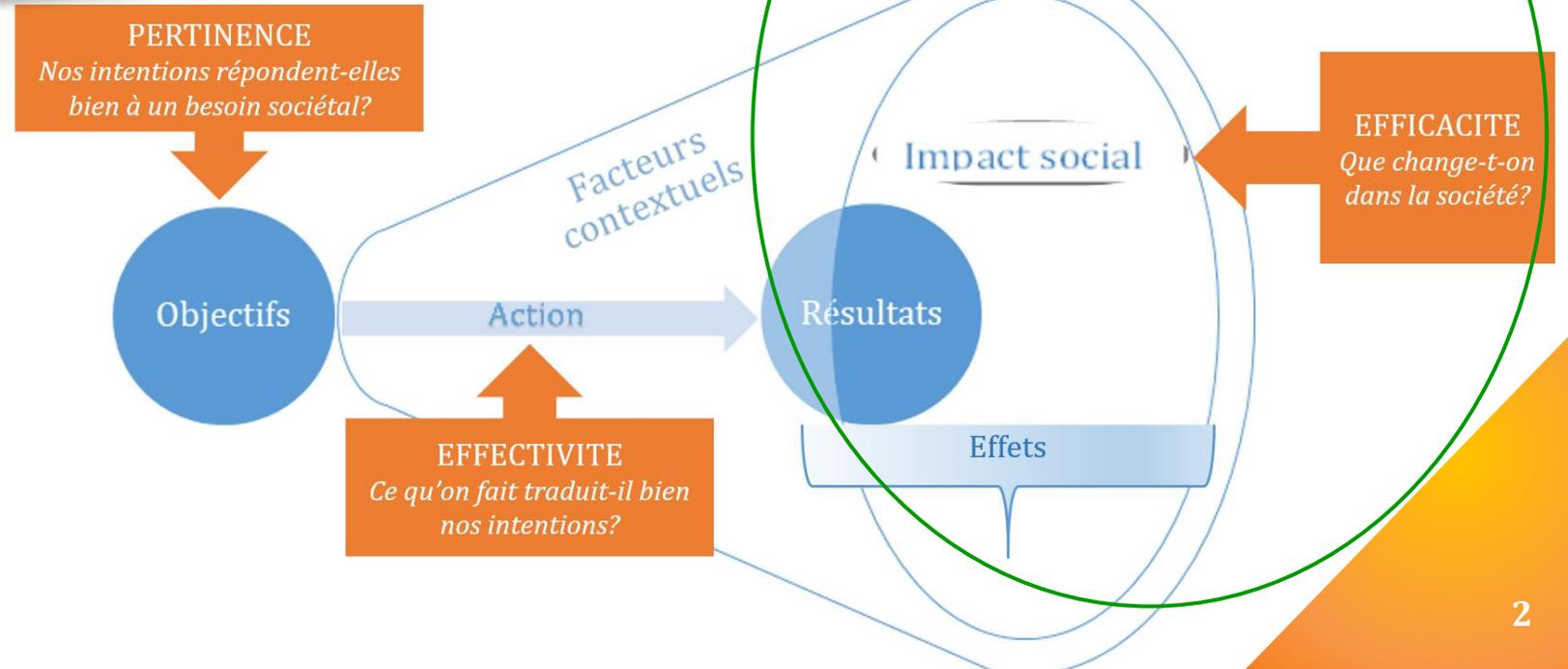
Evaluer pour mettre en lumière  
la valeur sociétale créée



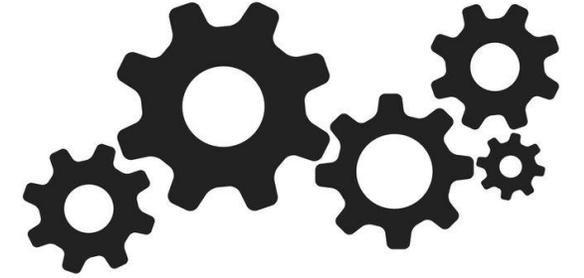
# Evaluer l'impact social... C'est-à-dire ?

## L'impact social, c'est...

L'effet produit par une action sur ses usagers, d'autres personnes ou la collectivité, se manifestant par des transformations au plan de l'insertion socioprofessionnelle, du bien-être de la population, de la cohésion sociale, de la citoyenneté, de la dynamique locale/territoriale, de l'environnement, etc. On parlera d'externalités positives (ex. : satisfaction d'un besoin non comblé) vs négatives (ex. : concurrence déloyale), intentionnelles vs inattendues, durables vs passagères...

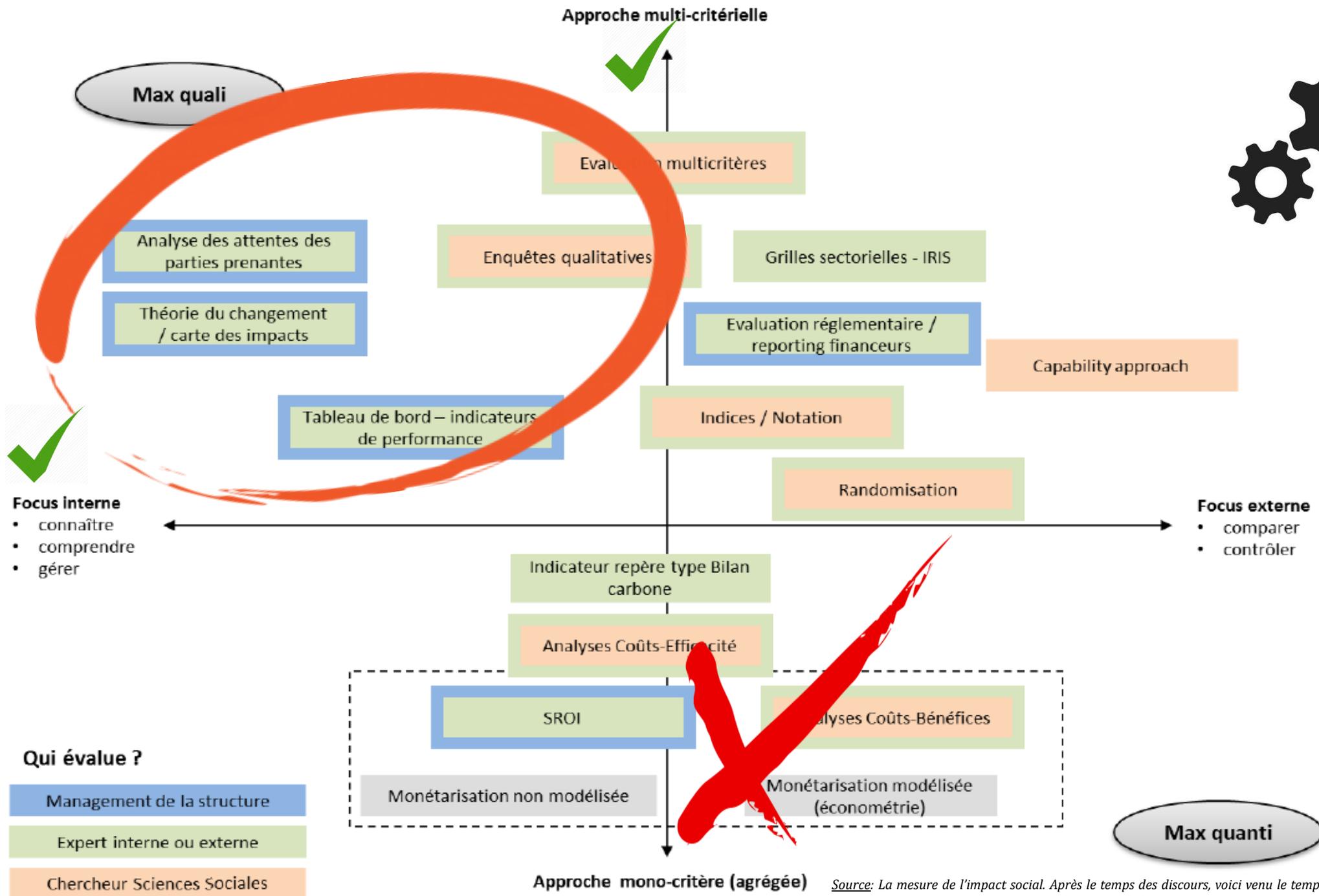
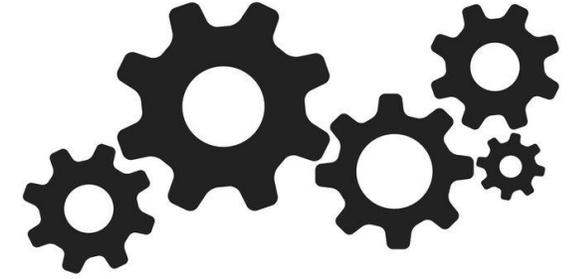


# Approche méthodologique



*Si tu n'es pas à la table, tu es au menu !*

- **Stratégie de développement** (>< efficacité gestionnaire)
- **Auto évaluation** (>< audit ou contrôle)
- ***Bottom up* participatif** (>< *top down*)
- **Qualitatif axé « besoins sociaux »** (>< monétarisation)
- **Evaluation de « contribution »** (>< attribution)
- **Mutualisation d'outils/résultats** (>< standardisation)
- **Horizon de transformation sociale** (>< activation des individus)



Source: La mesure de l'impact social. Après le temps des discours, voici venu le temps de l'action, Groupe de travail du CSESS sur la mesure de l'impact social, CSESS, 2011, p. 19.

# Accompagnement de structures d'ES



# Pour documenter la valeur sociétale

*Créée en contribuant à ceci :*

**BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL DES TRAVAILLEURS**

**CIRCUITS COURTS ET ALIMENTATION DURABLE**

**VALORISATION DES COMPÉTENCES DES MIGRANTS**

**INTÉGRATION INTERCULTURELLE**

**ACCÈS À LA SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE**

**SERVICES DE PROXIMITÉ POUR PUBLICS FRAGILISÉS**

**MOBILITÉ INCLUSIVE**

**ACCÈS AUX SERVICES NUMÉRIQUES**

**EFFECTIVITÉ DES DROITS FONDAMENTAUX (SANTÉ, EMPLOI...)**

**EMANCIPATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE**

**CITOYENNETÉ CRITIQUE ET ACTIVE**

...

*Et donc à cela :*

Déclaration de  
politique communale  
(DPC)

Plan stratégique  
travail social  
communal (PST)

Plan d'intégration  
sociale (PIS)

Indice de situation  
socio-économique  
(ISSE)

Indice de conditions  
de vie (ICV)  
(OCBE)

Déclaration de  
politique régionale  
(DPR)

Plan d'égalité de  
territoires

Plan régional de la  
paupérisation (PRP)

Plan régional contre  
le racisme (PRC)

Avis du conseil de  
région

Objectifs de  
développement  
durable (ODD)

# Quatre cas illustratifs (ES d'insertion)



## STRUCTURES

## ACTIVITES

## ENJEUX STRATEGIQUES

IDESS

*Services de proximité et insertion*

Reconnaissance des services dans leur vocation sociale par les responsables locaux  
Augmentation du financement (matériel roulant, etc.)

Collectif autogéré

*Interprétation en milieu social*

Développement d'un modèle économique en ES  
Reconnaissance institutionnelle de l'utilité sociétale (métier d'avenir)

MIRE

*Intermédiation pour un emploi inclusif*

Dépasser :  
- Les contraintes du financement selon le taux de mise à l'emploi  
- L'emprise du paradigme dominant de la sélectivité

CISP

*Insertion SOCIO professionnelle*

Asseoir la « sortie positive » non résumable à l'emploi  
Réagir à :  
- La précarisation des publics  
- Un contexte (institutionnel, économique et sociopolitique) peu propice

# IDESS Services de proximité et insertion

Transport social, petits travaux, jardinage...  
Pour personnes âgées et à revenus limités

**MOBILITÉ INCLUSIVE**

**AUTONOMIE ET MAINTIEN À DOMICILE**

**ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ**

**LIEN SOCIAL**

**COHÉSION SOCIALE**

...

On les appelle assez régulièrement. Que ce soit pour les rendez-vous à l'hôpital ou même pour des courses à la pharmacie et des démarches en tous genres. Du moins quand nos enfants ne sont pas disponibles pour nous conduire. Ils sont très occupés, vivent assez loin et on préfère ne pas les déranger.

Clairement, sans eux, ma santé se serait sûrement dégradée. C'est inestimable qu'ils soient là.

## Sans le service IDESS...

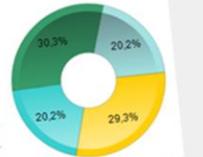
-  39% se débrouillent seuls
-  29% n'ont aucune solution
-  21% demandent l'aide de proches
-  15% patientent ou s'adressent au CPAS
-  6% paient un service plus cher

## Clients types



Profil d'utilisateur (selon appréciation et impact du service)  
Taux de réponse : 96,1%

	Nb
Plus jeunes / Enjeu de sociabilité plus prononcé	29
Âgés / Faible besoin en accompagnement physique/social	20
Âgés / Grands besoins en accompagnement / Enjeu de santé	30
Plus jeunes / Sans enjeu de santé ou sociabilité	20
<b>Total</b>	<b>99</b>



Jeanine



Maureen



Robert



Olivier



Contribution à l'ODD 11 pt. 2 : « (...) assurer l'accès de tous à des systèmes de transport sûrs, accessibles et viables, à un coût abordable, (...), une attention particulière devant être accordée aux besoins des personnes en situation vulnérable (...) et des personnes âgées »

Les liens avec la DPC et le PST

IDESS À VOTRE SERVICE CPAS DE FLEURUS

Transversalité Patrimoine Formation Intergénérationnel Cadre de vie Maintien à domicile Communication Professionnalisme Autonomie Synergies Insertion Participation

# Collectif autogéré *Interprétation en mil. social* **RECONSTRUCTION IDENTITAIRE**

Par et pour des personnes migrantes  
Professionnalisation et accès aux droits

**EMANCIPATION SOCIALE**

**ACCÈS AUX SERVICES SOCIAUX/DE SANTÉ**

**EFFICIENCE DES PRESTATAIRES DE SOIN**

**DROITS FONDAMENTAUX EFFECTIFS**

**INTERCULTURALITÉ**

*« Notre propre intégration facilite  
l'intégration des autres »*

Perspectives d'avenir  
Identité positive  
Réseau social / relationnel  
Autonomie dans notre société  
Citoyenneté active  
Compétences techniques et interculturelles  
Transmission



Univerbal

Interprètes

Bénéficiaires

Société

Offre accrue en interprétation en milieu social  
Coût modéré pour les organismes usagers  
Qualité des prestations  
Installation de la confiance / facilitation de l'intégration  
Réduction des manques à gagner pour RDV manqués

Rapidité de prise en charge  
Qualité des prestations (compétences + vécu)  
Approche sociale  
Accès aux soins et continuité des suivis

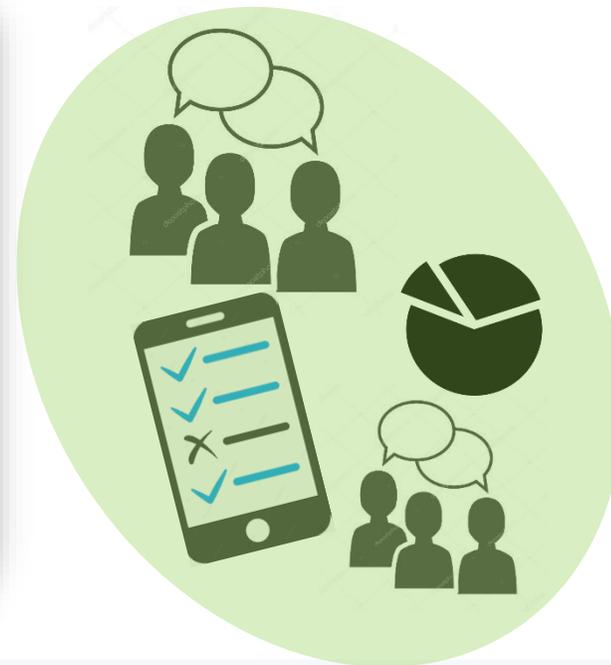
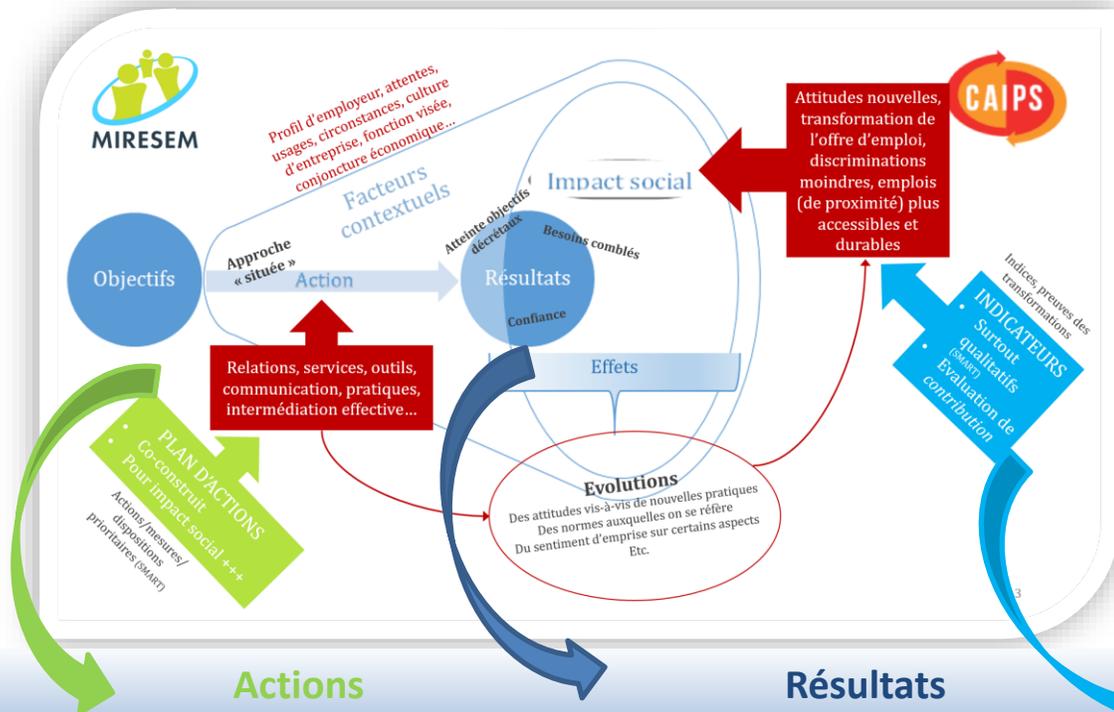


**INDICATIONS POUR L'AVENIR**  
INTERNE : MODÈLE D'ÉVOLUTION DU COLLECTIF  
EXTERNE : MEILLEURE RECONNAISSANCE INSTITUTIONNELLE

# MIRE *Intermédiation pour un emploi inclusif*

Intermédiation active entre DE et employeurs  
Pour lever des freins d'accès à l'emploi

**DYNAMISATION DE L'OFFRE**  
**QUALITÉ RELATIVE DE L'EMPLOI**  
**EQUITÉ D'ACCÈS**  
**EMPLOI DE PROXIMITÉ**  
**STABILITÉ DE L'EMPLOI**  
...



Actions	Résultats	Impacts
Mise en relation →	« J'étais persuadée que les clients n'aimeraient pas être servis par un homme. Je ne l'aurais jamais engagé... et j'aurais eu tort. Les clients l'adorent ! »	→ Egalité des chances, recul des stéréotypes
Remise en question des critères →	« A force, certains comprennent qu'ils ne trouveront pas le mouton à cinq pattes, avec le permis, tel diplôme, autant d'expérience et des prétentions salariales réduites. »	→ Exigences revues, accessibilité accrue, adéquation
Suivi dans l'emploi →	« Le conseiller a su facilement exprimer ce que je ne parvenais pas à dire au nouvel ouvrier et c'est passé comme une lettre à la poste. Y a plus eu de problème. »	→ Résolution d'incidents critiques, pérennité

# CISP Insertion SOCIO professionnelle

## ESTIME DE SOI

Hormis de nouvelles compétences...

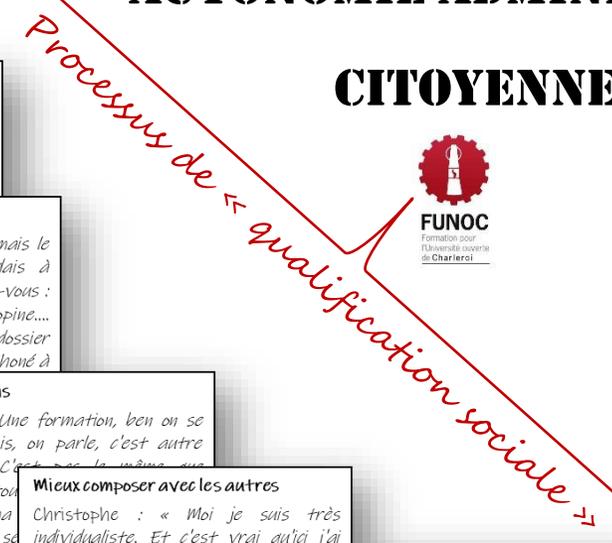
Des germes d'émancipation !

## COMMUNICATION ET RELATIONNEL

## PROJET PERSONNEL

## AUTONOMIE ADMINISTRATIVE

## CITOYENNETÉ ACTIVE



FUNOC  
Fédération pour  
l'Université ouverte  
de Charleroi

### Evolution

Passation de l'enquête  
Vous sentez-vous capable d'avancer sur votre projet professionnel ?



	1ère		2ème	
	N	% cit.	N	% cit.
Oui je m'en sens capable par moi-même	7	13,2%	29	51,8%
Oui je m'en sens capable mais j'ai besoin d'aide	39	73,6%	24	42,9%
Non je ne sais pas comment m'y prendre	7	13,2%	3	5,4%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>

p = <0,01 ; Khi2 = 18,55 ; ddl = 2 (TS)

La relation est très significative.  
Les éléments sur (sous) représentés sont coloriés.



C E S E P

**Se sentir considéré**  
Aymeric : « Les formatrices joyeuses, elles viennent elles n'ont pas la même attitude que les professeurs à l'école. Là tu t'assieds, tu te tais, tu n'as rien à dire... »

**Prendre confiance**  
Elia : « J'ai plus de confiance car je n'en avais pas du tout. J'avais peur de m'affirmer. J'ai pas de frère ni de sœur, quasi pas de famille. Et j'ai jamais osé parler... »

**Retrouver de l'intérêt**  
Aida : « [La formatrice] m'a appris à aimer le français. Maintenant je joue au scrabble. Maintenant je vérifie, je veux être sûre de faire de faute, alors j'en faisais. »

**Développer des savoir-faire utiles**  
Elena : « Je veux faire quelque chose qui soit vrai... Même si je ne trouve pas un travail, ça me donne quelque chose. Ça me rassure que ça me donne quelque chose pour travailler... »

**Prendre son indépendance**  
Clara : « Jusque maintenant, je me donnais le mari le roi. Parfois non... Je dépendais de lui. Maintenant, je me quitte... »

**Faire primer le sens**  
Fabien : « J'ai travaillé toute la journée dans le bâtiment, beaucoup d'intermédiaire. Un jour, je me suis dit, c'est tout, je vais apprendre à lire... »

**Créer des liens**  
Chantal : « Une formation, ben on se fait des amis, on parle, c'est autre chose quoi. C'est pas la même que quand t'es tout seul... »

**Mieux composer avec les autres**  
Christophe : « Moi je suis très individualiste. Et c'est vrai qu'ici j'ai appris à travailler avec tout le monde... »

**Entrevoir la politique autrement**  
Lionel : « Être allé au Parlement européen et écouter tout ce qu'on y disait, j'ai commencé à m'y intéresser, car les explications étaient... »

**Affiner sa lecture de la société**  
Yann : « Pour le CEB, on doit faire quelque chose de bien. J'ai choisi comme chef-d'œuvre. J'ai passé beaucoup de temps dans ce projet : parfois 3h du mat' pour des recherches... »

**S'impliquer dans la société**  
Christophe : « Au moins, ici, j'aurais appris des choses que je pourrais peut-être transmettre aussi. C'est ce que j'aurais envie de faire. J'ai plusieurs idées, beaucoup de social en fait. Je donne ce que j'ai cultivé à des banques alimentaires... »

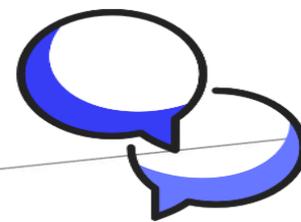
**Apprendre des autres**  
Jérôme : « Y a pas que les collègues, si je puis dire, j'apprenais de tout le monde. Toutes les disciplines, j'apprenais des nouvelles choses... »

**Oser communiquer**  
Kelly : « Ce que la formation m'a apporté, c'est la confiance et la communication. Avant je ne vous aurais pas dit... »

**Trouver sa voie**  
Elia : « J'ai pu fermer des portes et en ouvrir d'autres. Des essais-erreurs pour trouver ma voie. Maintenant, mes idées... »

**Développer une identité sociale positive**  
Tom : « J'ai rencontré un type dans le train, un député fédéral ou je sais pas quoi. J'ai dit que je suivais une formation. Il m'a posé des questions, j'ai parlé comme si j'étais un employé d'ici. Content de parler de l'EFT. J'étais pas le bête stagiaire inséparable par hasard. C'est un projet, et voir des gens s'y intéresser, pour moi c'est bien. J'aurais mis ma contribution. On habite dans une région pauvre, quand-même. Dans le journal, c'est toujours incidents, mauvaises nouvelles. Donc j'aime bien promouvoir. Y a des bonnes choses aussi. »

# Quatre cas illustratifs



STRUCTURES	ACTIVITES	IMPACTS DIRECTS	IMPACTS INDIRECTS
IDESS	<i>Services de proximité et insertion</i>	Inscription professionnelle Qualité de vie (autonomie, maintien à domicile, suivi de santé, entretien de l'habitat...)	Mobilité inclusive y compris en zone rurale Cohésion sociale Santé publique
Collectif autogéré	<i>Interprétation en milieu social</i>	Compétences et identités professionnelles Sentiment de dignité humaine Accès aux services sociaux et de santé	Valorisation sociétale d'atouts de la migration Fluidification des premières étapes de l'intégration Efficience des prestataires de soins
MIRE	<i>Intermédiation pour un emploi inclusif</i>	Confiance découlant de l'accompagnement pré et post engagement Limitation de freins d'accès à l'emploi (critères infondés, procédures disqualifiantes, stéréotypes...)	Dynamisation du marché de l'emploi local Moins de mise en concurrence et d'exclusion
CISP	<i>Insertion SOCIO professionnelle</i>	Bien-être psychosocial Mise en projet Autonomisation et émancipation Prise de conscience citoyenne	Egalité des chances Parcours d'insertion Cohésion sociale Vigueur démocratique

# Quatre cas illustratifs



STRUCTURES	ACTIVITES	VALORISATION INTERNE	VALORISATION EXTERNE
IDESS	<i>Services de proximité et insertion</i>	Construction identitaire des travailleurs Esprit d'équipe	Ajustement des relations aux partenaires Plaidoyer pour plus de reconnaissance et de soutien de la part des mandataires locaux
Collectif autogéré	<i>Interprétation en milieu social</i>	Reconnaissance de l'utilité sociale (mésestimée au plan politico- institutionnel) Questionnement de la participation au sein du collectif	Note politique sur les atouts du collectif (plaidoyer, utilisation lors d'appels à projets, recherche d'un modèle économique)
MIRE	<i>Intermédiation pour un emploi inclusif</i>	Conception en équipe d'un plan d'actions 2024 (pour renforcer encore l'impact social) Formalisation d'indicateurs d'impact pour un monitoring récurrent dès 2024	Stimulation des échanges et réflexions entre MIRE Approfondissement du réseau d'entreprises partenaires
CISP	<i>Insertion SOCIO professionnelle</i>	Dynamique d'équipe, transversalité, prise de hauteur sur le sens de l'action collective Enquête d'impact instituée auprès des stagiaires	Arguments politiques (articles, communication...) en faveur de la mission émancipatrice, de l'importance de l'accompagnement social, du rôle vertueux joué sur un territoire, etc.

**MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION**

