

2. L'EXPÉRIENCE DE VOISINMALIN, UN CAS INSPIRANT DE DÉPLOIEMENT PROGRESSIF D'UNE APPROCHE PÉRENNE D'ÉVALUATION D'IMPACT SOCIAL

Parmi les initiatives étudiées et valorisées dans ce rapport, l'association VoisinMalin se démarque en raison de sa maturité et de son expérience en matière de mesure d'impact social.

En effet, comme mentionné dans la fiche ci-dessous dédiée à l'initiative, dès son lancement l'association a eu à cœur de se saisir de l'approche de mesure d'impact social dans un double objectif : identifier les leviers de son impact et guider la structuration de ses actions d'une part et démontrer son impact pour appuyer le développement de nouveaux partenariats d'autre part.

VoisinMalin fournit ainsi le parfait exemple d'une structure ayant misé très tôt sur la mesure d'impact social et l'ayant depuis déployée de façon stratégique et coordonnée en réponse à des objectifs précis et dans la recherche perpétuelle d'une bonne adéquation entre les objectifs évaluatifs poursuivis et les ressources mobilisables.

Depuis son lancement, l'association a su calibrer ses besoins en matière d'évaluation en fonction de ses objectifs de développement. Cela l'a conduite à articuler finement trois dimensions :

- Le périmètre d'étude : impacts sur les habitants, impacts sur les voisins malins, impacts sur les partenaires.
- Les objets de l'évaluation (et par conséquent les méthodologies associées) : rendre compte de l'efficacité du projet (méthode SROI), piloter dans le temps l'atteinte des objectifs (auto-évaluation de l'impact appuyée par une approche quantitative et qualitative), établir la causalité de l'impact (étude randomisée), questionner la pertinence de l'approche (étude sociologique).
- Les ressources mobilisées pour mener à bien les évaluations : démarche interne sur le temps long et appui externe sur des études ponctuelles (chercheurs, cabinets de conseil, psychosociologues).

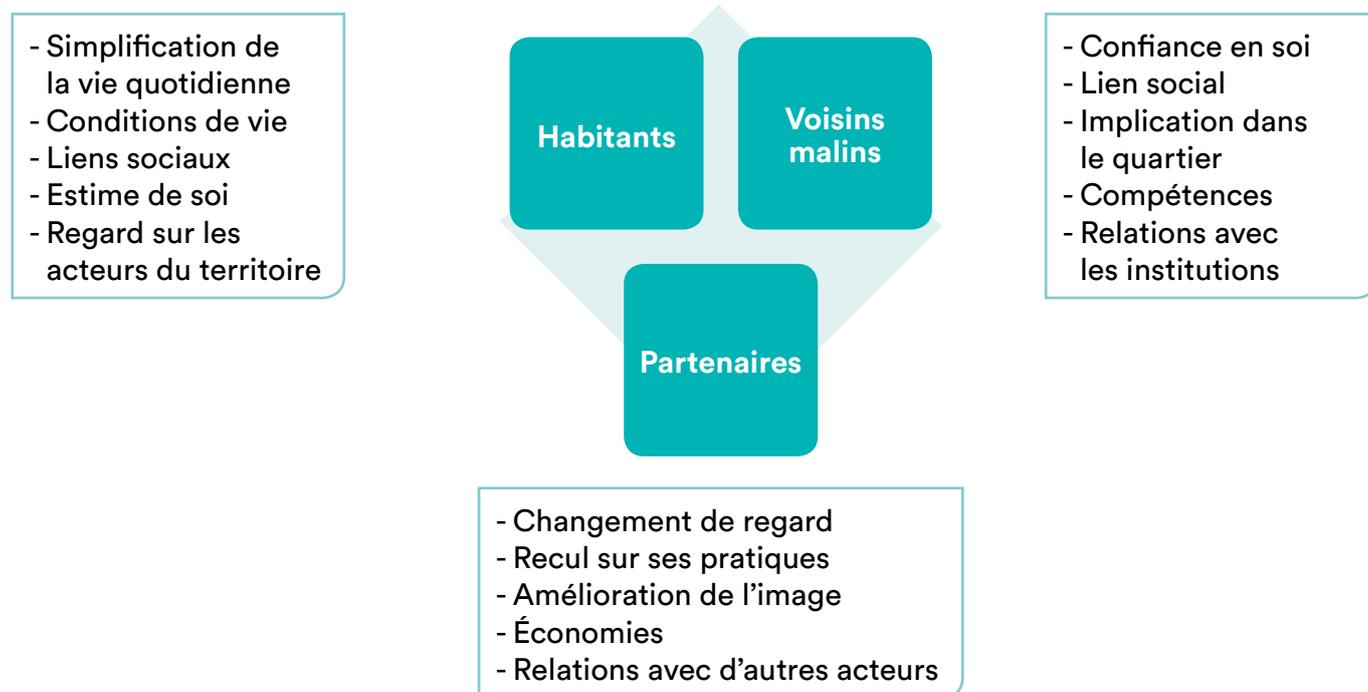
Déploiement de la mesure d'impact social chez VoisinMalin



En 2013, VoisinMalin a ainsi commencé par confier à un consultant indépendant (qui accompagnait alors son développement) la conduite d'une étude SROI portant sur les impacts globaux du projet. L'enjeu était de débroussailler le sujet de la mesure d'impact social à une époque où l'approche SROI avait le vent en poupe et poser ainsi de premiers jalons. L'étude devait permettre de rendre compte des impacts de VoisinMalin dans une perspective de développement fort de l'association.

VoisinMalin a ensuite confié au cabinet Eexiste le soin de l'accompagner dans la cartographie approfondie de ses impacts. Ce travail a abouti à l'identification des 3 parties prenantes clés de l'association et l'identification des impacts attendus sur chacune d'entre elles.

Cartographie des impacts de VoisinMalin sur ses 3 parties prenantes clés



Parmi ces trois parties prenantes clés, il a d'abord été décidé de prioriser les habitants vivant dans les quartiers d'intervention de VoisinMalin. Le cabinet Eexiste a donc accompagné VoisinMalin dans la mise en place de sa démarche d'auto-évaluation des impacts générés auprès des habitants. Le dispositif évaluatif conçu a apporté la base sur laquelle s'est structurée la démarche pérenne d'évaluation interne de l'association et qui permet depuis de piloter en continu le bilan de chaque campagne, d'alimenter certains indicateurs d'impacts transversaux, certains indicateurs d'impacts spécifiques à chaque mission et de recueillir des verbatims de bénéficiaires.

En 2015, l'association a choisi de travailler sur les impacts générés auprès des voisins malins eux-mêmes. À cette fin, elle s'est fait accompagner par la psycho-sociologue Barbara Allen pour mener une étude sociologique externe, doublée d'une enquête interne.

En 2016, soucieuse d'approfondir encore l'étude des impacts générés auprès des habitants et faire réellement la preuve de son impact (causalité), l'association a mobilisé Vincent Pons, chercheur en économie, pour déployer une étude randomisée.

Enfin, en 2018, voulant étendre l'étude aux impacts générés pour ses partenaires, VoisinMalin a missionné le cabinet de conseil Kimso pour mener une étude qualitative auprès des partenaires.

Les résultats saillants de ces différentes démarches sont pleinement intégrés dans les processus de prise de décision de l'association. Très concrètement, grâce à sa longue pratique de la mesure d'impact social, VoisinMalin a pu identifier des axes concrets d'amélioration de ses campagnes (pour construire les messages diffusés en porte-à-porte), des leviers d'impact auprès des différentes parties prenantes, et des impacts clés à valoriser dans la communication de l'organisation.

VoisinMalin fournit ainsi un exemple inspirant de mobilisation d'outils d'évaluation dans le cadre d'actions en matière d'urbanisme.