

Les bénéficiaires d'une politique publique, qu'ils soient particuliers ou professionnels, ont aussi leur mot à dire.

L'efficacité d'une politique urbaine, sociale, touristique ou de développement économique n'est pas simple à atteindre. Entre autres, elle nécessite de savoir comment les bénéficiaires évaluent les dispositifs en terme d'accessibilité, de rapidité de traitement, d'accompagnement... et d'adéquation à leurs besoins.

Donner la parole aux usagers devient ainsi un outil de pilotage précieux.

J'ai réalisé des études d'évaluation de politiques publiques pour le compte de collectivités territoriales sur des thématiques variées telles que les jeunes en déshérence, l'aide à la création d'entreprise ou la définition d'un projet de territoire, dans le but d'améliorer le service rendu aux bénéficiaires ou d'établir un diagnostic prospectif pour l'action.

Ces prestations ne sont pas des « kits ». J'ai conçu une méthodologie modulaire dont la mise en place est systématiquement adaptée à chaque problématique, assurant ainsi la fiabilité du recueil des témoignages des usagers.

Ces études sont conçues en fonction des besoins des collectivités, des spécificités locales et des caractéristiques des publics attributaires. Elles débouchent sur des propositions d'actions opérationnelles « sur mesure ».

Forte de cette expérience, je serais ravie de vous présenter cette approche des évaluations de politiques publiques.

Sommaire

Qu'en pensent les habitants ?

Elaboration d'un projet de territoire ; volet d'enquête auprès des habitants, pour AIEDDCP (communauté de Communes du Parisis).

Création d'entreprise ou création d'activité ?

Evaluation de l'article 5 du Contrat de Plan Etat Région «Soutien à la création, reprise, transmission d'entreprises et projets innovants pour l'emploi » ; volet module dynamique auprès de créateurs et repreneurs d'entreprises.

Des jeunes éloignés de l'emploi et de la formation : une réalité contrastée

Etude Ingénierie pour la mise en oeuvre d'actions en direction du public 16-25 ans très éloigné de l'emploi et de la formation ; enquête réalisée pour le Conseil Régional d'Alsace.

Echo'mangement

L'expérience vécue des usagers comme outil de management.

Sylvie Lidgi est l'auteur de Paris-gouvernance ou les malices des politiques urbaines,

Intercommunalité

Qu'en pensent les habitants ?

Six communes du Parisis, en Val d'Oise, s'associent dans une communauté de communes opérante à l'horizon 2006. Un projet de territoire est en cours d'élaboration qui fixera un cadre opérationnel à l'intercommunalité et favorisera son appropriation par les acteurs locaux, en y associant les citoyens.

La future intercommunalité intercommunalité a fait appel à une équipe pluridisciplinaire dans le but d'identifier les enjeux et de formaliser son projet de territoire. Dans ce cadre, l'enquête auprès de 480 habitants du Parisis portait sur la perception de la qualité de vie dans la commune de résidence et l'adhésion au projet d'intercommunalité : l'expérience, les attentes, les craintes des citoyens.

Les habitants du Parisis se perçoivent comme des urbains, résidant à proximité de Paris. Ils ont une vision plutôt positive de leurs communes et sont très majoritairement favorables au projet d'intercommunalité. L'enquête a permis d'apprécier la qualité de vie perçue par les habitants au quotidien : ce que les gens apprécient (le calme, les équipements) et ce qu'ils regrettent (le trafic routier).

L'identification de variables discriminantes, telles que l'âge, permet d'affiner l'analyse en différenciant les satisfactions et les attentes en fonction des publics en matière d'équipements de loisir, de service à la personne, de sécurité, etc. De

même, grâce à un questionnement sur les modes de vie et la mobilité, l'analyse apporte un éclairage intéressant sur les préoccupations des habitants dans le domaine des transports. Par exemple, une forte proportion d'actifs du Parisis travaille en dehors du périmètre de l'intercommunalité : d'où l'importance des transports collectifs et de la fluidité du trafic routier.

L'intercommunalité permet à un ensemble de communes de mettre en œuvre des projets qu'une commune ne pourrait réaliser seule. L'enquête examine de façon comparative la nature des projets prioritaires aux yeux des habitants : développement économique, gestion de services ; transport intra-communal, sécurité, animation des quartiers ou encore logement et petite enfance, pour ne citer que ceux-là.

Sous ma direction, des enquêteurs professionnels ont mené les entretiens auprès des habitants. Les résultats ont fait l'objet d'un communiqué officiel diffusé au cours d'une conférence de presse. Les habitants ont été informés du lancement de l'enquête et de ses résultats.

Création d'entreprise ou création d'activité ?

La réussite d'une politique de soutien aux créateurs d'entreprise dépend étroitement de la qualité des relations que les acteurs publics établissent avec ces entrepreneurs engagés dans une démarche risquée et complexe.

Le point de vue des porteurs de projets est essentiel dans l'évaluation de la mise en œuvre d'une politique socio-économique car celle-ci présente deux risques lourds : d'une part que les structures, les dispositifs et les financements, par leur foisonnement, ne conduisent à un « maquis institutionnel », d'autre part que les aides apportées soient, concrètement, peu adaptées aux besoins. Il est donc important de comprendre comment, dans la pratique, les projets sont soutenus et accompagnés par les opérateurs publics. Ainsi, 40 entrepreneurs ont été interrogés selon **la méthode des modules dynamiques™**, que j'ai conçue il y a 20 ans. Une liste de bénéficiaires à interroger a été constituée grâce à la mobilisation d'un panel d'opérateurs.

En effet, l'échantillon du module dynamique est un échantillon raisonné, pour lequel des quotas spécifiques sont déterminés afin que les résultats de l'enquête reflètent au mieux la population des bénéficiaires. Plusieurs critères d'échantillonnage ont été envisagés pour cette évaluation.

Dans le cas Picard, la nature du soutien, l'année de démarrage et un critère géographique spécifique ont été retenus. Le secteur d'activité ou la taille de l'agglomération par exemple n'ont pas semblés pertinents dans ce contexte.

Le guide d'entretien, construit à partir de plusieurs entretiens informels, permet à la fois d'obtenir une information qualitativement riche et de hiérarchiser les observations. Par exemple,

l'analyse des entretiens conduits à identifier les points de convergence, les disparités et les éventuels clivages.

Dans l'ensemble, ces aides ont montré leur efficacité malgré des dysfonctionnements épisodiques. Des jeunes ne trouvant pas d'emploi à leur convenance ont créé une activité, parfois innovante, qui les fait vivre, avec leur famille. D'autres, plus âgés, ont échappé à un chômage durable et aux handicaps sociaux corrélatifs. D'autres enfin ont réalisé un projet qui leur tenait à cœur. Ces bénéficiaires créent leur propre emploi généralement dans le commerce, l'artisanat ou le service à la personne. Seuls, quelques diplômés du supérieur développent des activités de haute technologie et contribuent à la dynamisation du marché de l'emploi.

Des jeunes éloignés de l'emploi et de la formation : une réalité contrastée

Dans la région Alsace, 120 jeunes inscrits dans des organismes sociaux, ont fait le récit de leur parcours personnel. Ils se sont exprimés sur leur rapport à l'école et au monde du travail et sur leurs aspirations

À partir de ces témoignages, plusieurs portraits types se dessinent. S'il est vrai que des jeunes souffrant de multiples handicaps sociaux, en prise avec la délinquance, font partie du panel, la réalité s'est montrée beaucoup plus complexe. **Les entretiens conçus, conduits et exploités** par notre équipe, permettent par exemple d'identifier un groupe de jeunes en « stand-by » aux portes d'un marché du travail atone et peu dynamique. Ces jeunes, à 20 ans passés et pour la plupart titulaires d'un BEP voire d'un DUT, ont néanmoins une vision positive du monde du travail.

Un autre groupe, celui des « grands adolescents » est constitué principalement de garçons, de moins de 20 ans, qui ont arrêté l'école tôt et sont restés chez leurs parents. S'ils déclarent rechercher un emploi ou un stage, ils ne semblent pas se mobiliser pour cela et demeurent sans activité.

D'autres encore, plus âgés, manifestent des difficultés à se « prendre en main ». Ils sont plutôt solitaires, peu combattifs, manquent d'ambition et se découragent facilement. Sans diplômes et peu motivés, ils mettent peu d'énergie à chercher un travail. Ce groupe représente à lui seul un cas sur 10 de l'ensemble des témoignages.

Reste un groupe de jeunes marqués par une longue période d'inactivité qui privilégient la valeur « argent » à la recherche d'autonomie. Sont-ils à la frontière de la délinquance ? Il semble en tous cas que, compte tenu de leur manque de combativité et du tropisme de l'argent, ils pourraient basculer dans la marginalité.

Ces résultats conjugués à l'analyse de groupes de travail qui réunissaient des professionnels du secteur social, ont permis de dégager des recommandations et des pistes d'actions pour les politiques sociales régionales.

Echo'management : l'expérience vécue des usagers comme outil de management

Les agents de l'État, des Collectivités territoriales, des Services publics sont confrontés à des citoyens de plus en plus exigeants dont les attentes se diversifient toujours davantage. L'administration est confrontée à un impératif : faire évoluer ses méthodes de travail et les comportements de ses agents à l'égard du public.

Echo'Management est un dispositif simple et efficace de formation active, un outil original d'action managériale.

Ce dispositif permet de développer la compétence collective des services (agents et encadrement de proximité) notamment en matière d'accueil des usagers et du traitement de leurs dossiers. Loin des sentiers battus des audits de qualité, des formations à l'accueil ou des enquêtes d'opinions standardisées, la démarche valorise les pratiques réelles vécues par les usagers, en questionnant leur expérience personnelle, dans une dynamique d'apprentissage collectif.

En somme, un outil d'action managériale simple à mettre en œuvre.

