

6

Proposition d'un cadre pour l'évaluation d'une CTG

- Rappel du cadre réglementaire et politique:

La CTG est une démarche stratégique partenariale qui a pour objectif d'élaborer un projet de territoire pour le maintien et le développement des services aux familles, et la mise en place de toute action favorable aux allocataires dans leur ensemble. Elle s'appuie sur un diagnostic partagé avec les partenaires concernés pour définir les priorités et les moyens dans le cadre d'un plan d'action adapté.

Véritable démarche d'investissement social et territorial, la CTG favorise ainsi le développement et l'adaptation des équipements et services aux familles, l'accès aux droits et l'optimisation des interventions des différents acteurs.

- Contexte du territoire: ... **à compléter**
- Calendrier de construction et signature de la CTG: ... **à compléter**
- Les signataires et leurs compétences: ... **à compléter**
- Rappel des axes retenus par la CTG: ... **à compléter**

Présentation de la démarche d'évaluation:

- Objectifs:

L'évaluation porte sur la démarche globale de la CTG, c'est-à-dire sur la mise en œuvre de la gouvernance ainsi que sur l'ambition partagée pour l'avenir du territoire autour du projet de territoire conclu par les partis. Aussi, elle vise à mesurer les conditions de mise en œuvre de la CTG et les effets produits sur l'offre et les besoins du territoire. Ces deux finalités sont à la fois distinctes et complémentaires :

La mise en œuvre, d'une part, de la démarche CTG qui se manifeste par une appropriation de cette démarche par les signataires : L'objectif est d'identifier et de mesurer :

- L'instauration d'une gouvernance commune qui se traduit par:

- La mise en place d'instances de pilotage à 3 échelons qui sont l'expression de cette gouvernance tout en structurant le partenariat: la dimension politique portée par le Copil pour définir les objectifs stratégiques et valider les orientations, la dimension technique exercée par le Cotech pour suivre le plan d'action, proposer et rendre compte et la dimension opérationnelle conduite par les acteurs de terrain (professionnels, habitants, bénévoles) pour mettre en œuvre et suivre les actions conduites en lien avec les référents.
- L'élaboration d'un calendrier opérationnel de mise en œuvre,

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

- La communication réalisée pour donner de la lisibilité sur la démarche et favoriser l'implication des acteurs,
- Le croisement et la complémentarité de la CTG avec les autres dispositifs et schémas locaux, départementaux... (SDSF, CTJ, PALHDI (Plan d'action pour l'accès au logement et à l'hébergement des personnes défavorisées en Isère), PLH (plan local d'urbanisme), Contrats Politique de la ville, CLS (contrats locaux de santé), SDAASP (schéma départ d'amélioration de l'accessibilité des services au public), ...).
- Les conditions de mise en œuvre et les enjeux de la démarche CTG auprès des différents acteurs:
 - La collectivité (élus, techniciens): pertinence de la démarche, choix méthodologique, freins repérés...
 - La Caf: accompagnement et mise en œuvre de la CTG, relations inter-services, activation des dispositifs internes.
 - Les partenaires signataires : pertinence de la démarche, participation, freins repérés, activation des dispositifs...
- Le projet de territoire décliné, d'autre part, dans le plan d'action : Le diagnostic a conduit à élaborer des fiches-action. Aussi, l'objectif est d'évaluer la pertinence et l'efficience des actions engagées au regard des besoins et enjeux identifiés préalablement. Puis, selon les constats et résultats de l'évaluation, ces actions peuvent être amenées à être développées, abandonnées, repensées ou complétées par d'autres actions.

- **Finalités:**

Il s'agit de tirer des conclusions et des recommandations de la démarche CTG en perspective de l'améliorer et l'adapter selon les enjeux du territoire dans le cadre d'une prochaine CTG. L'évaluation permet de mettre en lumière les écarts entre l'objectif visé (ce qui a été prévu) et le résultat obtenu (ce qui a été réalisé) le plus objectivement possible.

Question(s) évaluative(s) et ses hypothèses:

La/les question(s) évaluative(s): à compléter

Exemples:

- Dans quelle mesure la démarche CTG du « territoire » répond aux enjeux et aux besoins du territoire et de ses habitants ?
 - Dans quelle mesure la CTG a eu un impact sur le territoire « X » et sur les modes de collaborations ?
 - En quoi la CTG favorise-t-elle l'implication des acteurs ?
 - En quoi la CTG facilite l'accès des familles confrontées à des problématiques « X » aux services et équipements du territoires ?
- ...

Les hypothèses de départ qui répondent à la problématique : ... à compléter selon les problématiques et le référentiel définis.

Exemples:

- La CTG est une démarche commune qui contribue à l'élaboration d'un projet de territoire partagé.
- Le projet de territoire s'appuie sur des besoins identifiés

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

- Les hypothèses de départ qui répondent à la problématique : ... à compléter selon les problématiques et le référentiel définis. Exemples :
- La CTG est une démarche commune qui contribue à l'élaboration d'un projet de territoire partagé.
 - Le projet de territoire s'appuie sur des besoins identifiés.
 - Le projet de territoire s'attache à mettre en œuvre une offre équitable de services sur le territoire.
 - Les actions menées sont en cohérence avec les orientations du projet de territoire.
- Méthodologie: La participation et la co-construction des différents acteurs est une condition pour produire une évaluation objective. Celle-ci va s'appuyer sur les faits (données factuelles) ainsi que sur la complémentarité et le croisement d'observations, de constats et de points de vue de chacun.
- Outils utilisés et modalités de consultation: ... à compléter

Il s'agit de lister et décrire les outils de recueil des données qui seront utilisés à la fois sur le volet qualitatif et quantitatif:

- Les outils et données Caf utilisés : Exemples: Requêtages sur des données allocataires entre deux périodes, Données d'activités de services financés ...
- Les outils et données des partenaires utilisés: Exemples: Tableau de suivi de fréquentation d'un service, Rapports d'activité d'un service ciblé, Bilans d'actions menées ...
- Les outils et données communs: Exemples: Comptes rendus des instances, Cartographies des services...
- Les consultations des acteurs (questionnaires et/ou entretiens) menées : Exemples: auprès des habitants fréquentant un service, de professionnels ou de bénévoles d'un accueil, etc.

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

- Calendrier prévisionnel de l'évaluation :

Etapes	Acteurs	Périodes
Partage collectif du sens de la démarche d'évaluation	Groupe projet	
Formalisation d'un projet de référentiel de l'évaluation	Pilote de la démarche	
Partage et enrichissement collectif du référentiel en perspective de sa validation	Groupe projet	
Validation de la démarche et du référentiel par les Instances décisionnaires	Copil/Cotech	
Présentation de la démarche aux acteurs de terrain concernés	Groupe projet	
Construction et partage des outils de mesure (outils d'observation, de suivi....).	Groupe projet	
Lancement de la période de recueil et d'observation	Gpe projet/acteurs de terrain	
Recueil, croisement et analyse des résultats	Groupe projet	
Présentation des 1 ^{er} résultats pour interprétation collective et mise en perspective	Gpe projet/acteurs de terrain	
Synthèse des résultats, rédaction du rapport final avec perspectives	Pilote de la démarche	
Présentation des résultats de l'évaluation avec préconisations aux décisionnaires	Groupe projet/Pilote	

Présentation des résultats/réponses à la question évaluative : *Mise en forme des données recueillies grâce au tableau des critères et indicateurs (ci-après) et production de leurs analyses par axes...*

Conclusion : *Synthèse globale et formulation de propositions, préconisations, perspectives... + Proposition d'un calendrier de renouvellement de CTG.*

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

Critères et indicateurs :

Axe/thématique	Objectifs (généraux ou spécifiques)	Critères (Le résultat attendu)	Indicateurs (Qualitatifs et quantitatifs)	Sources
<i>La gouvernance : modalités de mise en œuvre de la démarche CTG</i>	Construire une démarche commune	L'implication des signataires dans la construction et le maintien de la dynamique	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en œuvre d'un co-portage stratégique. - La mise en place et nombre de comités de pilotage, de comités techniques et de groupes de travail. - Le type de communication partagée réalisé. - La réalisation des engagements énoncés dans la convention. - La participation effective des habitants. - La satisfaction des acteurs impliqués. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord des instances, suivi de la mise en œuvre de la Ctg, - Les docs de communication produits, - Le calendrier de la démarche, - Questionnaire/entretien des membres des différentes instances. - Le type de participation des habitants.
		Le décloisonnement des acteurs et des thématiques	<ul style="list-style-type: none"> - La participation des partenaires aux instances : Copil, Cotech, Groupes de travail. - La diversité des profils d'acteurs impliqués. - La coopération entre les acteurs du territoire (inter-thématiques...). - La fluidité des relations Caf/collectivité (compréhension des missions et champs d'intervention de chaque institution), - La fluidité et l'efficience des organisations de travail pour chacun des co-signataires (gains de temps, réduction des conventions sur le pilotage), - La mobilisation en internes des services des co-signataires au service de la démarche (Caf/collectivité) : humain (mobilisation des équipes interne en transversalité), technique (compétences et données mobilisées), nouvelles méthodes de travail. - L'optimisation des financements sur le territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord des instances, - La participation des services interne : le type d'instances, modalités de travail, etc. mise en œuvre, - Le type de données, outils construits partagés, - Le nombre de conventions signées avant puis après (pilotage), - Questionnaire/entretien des acteurs.
		La participation et l'implication des habitants	<ul style="list-style-type: none"> - La représentation des habitants aux instances. - Des actions ou évènements organisés pour échanger avec les habitants. - La participation et son évolution dans le temps. - La satisfaction des habitants sur leur participation à la gouvernance. - Des projets initiés par des habitants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord des instances, - Questionnaire/entretien.

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

		La création de nouvelles coopérations	<ul style="list-style-type: none"> - L'élargissement du cercle des partenaires au fil de la CTG et selon les nouveaux besoins identifiés. - La création d'instances transversales thématiques. - L'engagement dans de nouvelles thématiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord des instances, - Questionnaire/entretien des membres des instances.
		La réalisation d'un diagnostic global et partagé du territoire en perspective d'un Plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> - La réalisation d'un diagnostic partagé global, - Les échanges de données entre signataires pour alimenter le diagnostic (données, statistiques, analyses, etc.), - La formulation d'un plan d'action avec l'élaboration de fiches Action. - La cohérence entre les besoins exprimés/repérés dans le diagnostic et les actions proposées dans le Plan d'action (ajustement du plan d'action). 	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord des instances, - Diagnostic, - Le plan d'action ainsi que les fiches thématiques, - Le delta entre le Plan et le diagnostic,
<i>Le projet de territoire : mesure des effets sur le territoire</i>	Mettre en œuvre un Plan d'action commun en cohérence avec les besoins du territoire	Un plan d'actions qui répond aux besoins identifiés (construction et suivi)	<ul style="list-style-type: none"> - La formulation d'un plan d'action avec l'élaboration de fiches Action. - La cohérence entre les besoins exprimés/repérés dans le diagnostic et les actions proposées dans le Plan d'action. - La cohérence entre le Plan d'action et les Plans/Schémas existants, - Le degré de réalisation des actions du plan d'action, - Les choix stratégiques opérés pour réduire les écarts entre l'offre existante et le besoin, 	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'action ainsi que les fiches thématiques, - Le delta entre le Plan et le diagnostic, - Le delta entre le plan et autres les Schémas selon les thématiques abordées, - Le nombre d'actions mises en place. - Etat des lieux de l'existant, - Les priorités choisies au regard du diagnostic et Schémas existants,
Les thématiques et axes identifiés dans le cadre de la CTG				

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

Exemple par thématique

Axe 1 - Politique d'accueil : Accès aux droits et aux services – Inclusion numérique				
Objectif(s) généraux	Critères	Indicateurs de mesure	Sources	Point d'étapes réalisé
Proposer une offre de services accessible à tous.	Des services identifiés et repérés par les habitants.	<ul style="list-style-type: none"> - Le retour des habitants. - La cartographie des services existants. - Les actions de communication menées auprès des habitants. - La fréquentation avant et après des services visés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de suivi des flux des services. - Enquête auprès des habitants. - Enquête auprès du personnel l'accueil. 	
	Un service d'information et d'orientation accessible aux habitants.	<ul style="list-style-type: none"> - Les actions de communication inter institutionnelles menées auprès des agents d'accueil. - La typologie des demandes sur un instant t. - Le nombre d'orientation sur un instant t. - La fréquentation avant et après des services. - Le retour des usagers. - Le retour du personnel accueillant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de suivi du flux et demande au sein de l'accueil. - Etude sur typologie des demandes en accueils, - Enquête usagers du service d'accueil. - Enquête personnel d'accueil. - Enquête personnel du service dans lesquels ont été orientés les usagers. 	
Accompagner les habitants dans leurs démarches administratives par les services en ligne.	Une offre d'accompagnement aux démarches administratives et aux outils numériques	<ul style="list-style-type: none"> - Les difficultés des usagers repérées (administratif et numérique). - Le nombre d'accompagnement menés (administratif et/ou numérique) selon le lieu d'accueil. - Le nombre et les caractéristiques des usagers accompagnés de manière récurrente. - Le retour des usagers. - Le retour du personnel accueillant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil de suivi des accompagnements (nombre, caractéristiques): - Enquête auprès des usagers. - Enquête auprès du personnel. 	
	Des usagers autonomes dans leurs démarches administratives en ligne	<ul style="list-style-type: none"> - Le comportement numérique des allocataires sur le territoire : type d'utilisation des services en ligne : consultation, réalisation de démarches, présence indus/rappels. - Le flux d'utilisateurs autonomes des outils numériques au sein de la Msap. - Le retour des usagers. - Le retour du personnel accueillant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requête Caf (faisabilité à vérifier). - Enquête auprès des usagers. - Enquête auprès du personnel accompagnant. 	

DOSSIER REPERE : Fiche mémo #6

Proposer des modes de contacts accessibles aux usagers. (FA 3)	Une offre de contacts diversifiés qui répond aux besoins des usagers	<ul style="list-style-type: none"> - Le delta entre les attentes/besoins identifiés et l'offre proposées. - Le type et la répartition des modes de contacts disponibles par partenaire (accueil physique, téléphonique, visio, etc.). - La régularité de l'offre par partenaire. - La mise en œuvre de nouvelles modalités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cartographie de l'offre avant et après - Enquête auprès des usagers. - Enquête auprès des professionnels. 	
Création d'un parcours usagers facilitant l'accès aux droits (FA 4)	Un parcours coordonné au sein de la MSAP	<ul style="list-style-type: none"> - La présence d'un guichet unique qui accueille et oriente selon la réponse, - La mise à disposition d'outils favorisant l'orientation. - La formation des agents d'accueil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête auprès des usagers. - Enquête auprès des professionnels. 	
Axe 2 - Petite enfance				
Objectif(s) généraux	Critères	Indicateurs de mesure	Sources	Point d'étapes ?
Axe 2 - Enfance				
Objectif(s) généraux	Critères (Le résultat attendu)	Indicateurs (Qualitatifs et quantitatifs)	Sources	Point d'étapes ?
Axe 2 - Jeunesse				
Objectif(s) généraux	Critères	Indicateurs de mesure	Sources	Point d'étapes ?
Axe 2 - Parentalité				
Objectif(s) généraux	Critères	Indicateurs de mesure	Sources	Point d'étapes ?
Axe 3 – Habitat et logement				
Objectif(s) généraux	Critères	Indicateurs de mesure	Sources	Point d'étapes ?
ETC.				