

Exemple de grille de critères et d'indicateurs
 Réalisé par la régie de quartier Villeneuve Village Olympique, avec l'appui de Contrechamp

Objectifs	Descripteurs de contexte	Indicateurs de réalisation	Indicateurs de résultat	Critères et Indicateurs d'impact
1. Propreté	Caractériser : <ul style="list-style-type: none"> le bâti (densité, distribution des coursives, coursives non fermées...), la population (nombreux enfants), son comportement (jets d'ordures...) <p><i>Source : Informations à fournir par la Ville et les organismes logeurs</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> 2 passages par jour en général (un le matin tôt, le second en fin d'après midi) Service assuré 364 j sur 365 (1^{er} mai seul jour non travaillé) Cd habitant la coursive entretenue Existence d'un local par coursive (rangement matériel, point d'eau) Dispositif global d'encadrement et d'appui comprenant 1 encadrant, 4 personnes travaux lourds pour un total de 11 montées d'immeuble, 46 coursives et 1200 logements (ACTIS : 24 coursives, SDH : 9, Gignoux Lemaire : 10, FONCIA : 3) <p><i>Source : Compte rendu d'activité</i></p>	Indice de qualité technique de la Charte Qualité d'Actis : <ul style="list-style-type: none"> 4 contrôles contradictoires par mois + contrôles inopinés Moyenne indice/montée Moyenne indice ensemble des montées (résultat 2004 : 0,93 moyenne à ce jour) <p><i>Source : Suivi charte qualité d'Actis</i></p>	Satisfaction exprimée par les habitants : <ul style="list-style-type: none"> lors des réunions de montée lors d'enquêtes ponctuelles (enquête au 110, Galerie de l'Arlequin en 2002) <p><i>Source : Enquêtes annuelles et ponctuelles auprès des habitants</i></p>
2. Médiation Proximité Veille sociale et technique	<ul style="list-style-type: none"> Absence de gardien d'immeuble dans le secteur locatif Présences de squats dans les coursives et locaux techniques <p><i>Informations à recouper entre correspondants de nuit et chargés de secteur bailleurs sociaux</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Choix des heures de passage permettant le contact avec les habitants (8h et 17h30) Choix de salariés habitant la coursive (100%) Temps réservé pour le contact habitants (non mesurable) Service assuré 364 jours par an Relais avec le service maintenance de la Régie et Correspondants de nuit <i>via</i> les encadrants <p><i>Source : Evaluation de la compréhension des objectifs lors des réunions de remise de planning mensuel</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Respect du travail et des missions de CdC Degré de connaissance des habitants par les CdC Capacité de retour des infos de veille propreté et veille technique <p><i>Source : Enquête annuelle auprès des CdC et analyse retours CdC</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Mesure de l'effet de synergie avec les CdN Degré de participation et de satisfaction exprimée par les habitants lors des réunions de montées Reconnaissance des CdC comme référents par les autres familles <p><i>Source : Enquêtes annuelles auprès des habitants et des CDC</i></p>

Objectifs	Descripteurs de contexte	Indicateurs de réalisation	Critères et indicateurs de résultat	Critères et Indicateurs d'impact
3. Responsabilisation Citoyenneté des habitants	<ul style="list-style-type: none"> Evolution de la dynamique de la vie associative dans le quartier (fermeture des LCR, diminution...) <p><i>Voir analyses du DSU ou Union de quartier</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de réunions de montée (10 réunions organisées en 2003) <p><i>Source : Compte rendu d'activité</i></p>	<p>Participation et contribution des habitants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de participants aux réunions de montée (82 habitants participants en 2003) Nombre de suggestions des habitants et qualification <p><i>Source : Dépouillement des CR de réunions de montée</i></p>	<p>Implication durable des habitants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Création d'un réseau d'habitants ressources par montée Nombre d'habitants nouveaux impliqués <p><i>Source : Compte rendu d'activité</i></p>
4. Insertion professionnelle et insertion sociale	<ul style="list-style-type: none"> Taux de chômage des femmes sur le quartier <p><i>Source : recensement 1999</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'emplois en CDI : 31 en 2004 Durée moyenne du temps de travail : 40% d'un ETP = 60 h/mois Actions de formation : atelier d'écriture en 2003 avec participation de 10 salariés <p><i>Source : Compte rendu d'activité</i></p>	<p>Durée et stabilité des emplois</p> <ul style="list-style-type: none"> Part des salariées travaillant dans le dispositif depuis sa création (1991), facteur de stabilité pour les familles et la montée (60%) Insertion professionnelle Nombre de salariées travaillant en complément à l'extérieur : 20 sur 31 <p><i>Source : Enquête annuelle auprès des CdC</i></p>	<p>Implication sociale des salariées dans la vie du quartier (vie associative, fête de quartier, parents d'élève...)</p> <p><i>Source : Information sur une base volontaire</i></p>

Précisions et commentaires :

- ▶ Les descripteurs de contexte donnent un éclairage des enjeux et doivent également permettre l'interprétation des critères et indicateurs. En revanche, il n'y a pas a priori d'ambitions à provoquer de lecture inverse, qui viserait à envisager des liens directs et étroits entre le dispositif et le contexte, sachant que le contexte dépend de bien trop de facteurs à différentes échelles pour prétendre lire les effets du dispositif sur le contexte. Ils sont globalement décloisonnés pour traduire l'unicité du contexte par rapport aux objectifs.
- ▶ Les indicateurs de réalisation permettent d'appréhender l'activité du dispositif CdN. Ils sont lisibles en ligne (en relation aux objectifs) et montrent ainsi que la régie développe des actions autour des différentes dimensions du dispositif.
- ▶ Les indicateurs de résultat sont présentés en ligne, car les résultats sont considérés comme les effets directs et à court terme des actions du dispositif. Une part de l'utilité sociale du dispositif peut déjà s'évaluer pour partie à ce niveau.
- ▶ Les indicateurs d'impact sont décloisonnés pour éviter tout risque de lecture horizontale, pouvant mener à des tentations de démembrement du dispositif. Les impacts sont globaux et résultent de l'hybridation des différents objectifs. Ce sont des effets à plus long terme.
- ▶ La propreté est conservée car elle est considérée comme la base du dispositif. Sans cette activité, le dispositif n'existerait pas et ne pourrait pas poursuivre d'autres objectifs, plus en rapport avec son utilité sociale.