



Créée en 1978, la société Custos SAS est une filiale du groupe Scutum, premier groupe français indépendant de prestations de services en sécurité électronique et télésurveillance. L'entreprise Custos est basée à Rennes et intervient à distance sur tout le territoire français.

L'activité propre de Custos est la téléassistance de personnes âgées ou à mobilité réduite, à domicile ou en institution. Custos emploie exclusivement des opérateurs spécialement formés à l'écoute et à la psychologie par des professionnels de la gérontologie.

Le contexte territorial, économique et social

L'allongement de la durée de vie, l'éclatement de la structure familiale, l'évolution des cercles d'entraides et des formes de dialogue, la médicalisation croissante de la fin de vie : tous ces phénomènes concourent, à leur manière, au fait que la téléassistance peut être considérée comme une réponse « moderne » à l'isolement des plus faibles. Beaucoup d'expériences existent en téléassistance, dont beaucoup relèvent du milieu associatif. C'est un champ très concurrentiel mais pas encore très repéré par le grand public.

Les enjeux pour la structure à évaluer son utilité sociale

Si le groupe Scutum a connu des procédures d'évaluation normative, les participants de l'entreprise Custos n'avaient aucune « culture » de l'évaluation, aussi étaient-ils ouverts à un accompagnement par un consultant extérieur.

Les responsables de l'entreprise expriment les enjeux qu'il y a, selon eux, à procéder à l'évaluation de l'utilité sociale et définissent des registres thématiques : commercial, qualité du service, économique et emploi, développement durable, ressources humaines.

Le champ de l'utilité sociale déterminé par Custos est lié à un dispositif partenarial de téléassistance technique développé. Les conséquences directes de ce maintien à domicile influencent fortement la vie de l'abonné ainsi que celle de ses proches, voire de son environnement social, en évitant un éloignement préjudiciable à tous, fait sensible dans certaines zones rurales fragilisées. Enfin, Custos a un statut d'atelier protégé et emploie des salariés souffrant de handicaps.

La démarche d'évaluation

Deux premières séances ont été consacrées à une mise à plat permettant d'explorer plusieurs niveaux :

- **Quel intérêt avons-nous de nous lancer dans une telle expérimentation sur l'évaluation ?**
- **Qui sommes-nous ? Où sommes-nous ? Que faisons-nous ? Comment et avec qui le faisons-nous ? Que visons-nous ?**

Un premier questionnement a permis de structurer un débat autour de deux axes : les actions (quelles activités et quelles pratiques ?) et le sens (quel regard porte Custos sur la société et vers quelle représentation de la société faut-il tendre ?).

Les deux premières séquences ont ainsi permis d'établir un terrain de connaissance et de poser le terme « social ».

Des registres thématiques ont été identifiés visant à donner un champ à l'évaluation de l'utilité sociale : valeurs de référence, finalités de la structure, buts à terme (effets indirects), objectifs/résultats opérationnels, actions, fonctionnement interne et partenarial, registres auxquels s'ajoute l'histoire dans le contexte d'évolution de Custos.



La construction des critères et des indicateurs

Dans cette phase d'exploration, un questionnaire particulier est proposé pour chaque registre, afin de lancer la réflexion.

Ces différents registres s'alimentent les uns les autres. Le cheminement exploratoire vise donc essentiellement à déterminer les données qui permettent de retenir *in fine* ce qui constitue l'utilité sociale/sociétale dans sa dimension « impact » (impact sur les représentations des acteurs, sur un milieu) pour éviter de se limiter à l'évaluation du résultat d'une action, d'un service rendu...

Chacun des registres du « projet » est questionné par certains critères et renseigné selon des indicateurs propres (de fonctionnement, d'activité, de contexte, etc.).

Pour autant, l'accompagnateur s'interroge sur la spécificité des critères qui, selon lui, ne sont pas en soi des critères d'utilité sociale/sociétale, puisque celle-ci se centre à son avis davantage sur les impacts.

L'énoncé des effets, réalisé à l'aide d'un outil de questionnaire, a permis de cerner 4 domaines d'impacts d'utilité sociale, essentiels à la définition des critères :

- **développement de relations humaines ;**
- **dynamisation de la communauté d'assistance ;**
- **insertion des handicapés ;**
- **vie du territoire.**

Deux thématiques ont été travaillées en priorité : développement des relations humaines, dynamisation de la communauté d'assistance ou réseau d'alerte.

Le bilan de la méthode par les différents protagonistes

La recherche a été l'occasion d'exprimer des éléments constitutifs de Custos depuis sa création qui n'avaient jamais pu être mis en forme dans une approche systémique. Cette étude a notamment permis de comprendre le modèle initial et son évolution au cours de l'histoire de l'entreprise et de repositionner des critères de performance mesurables sur les impacts sociétaux. Les indicateurs d'utilité sociale mis en place ont complété les indicateurs de performance de l'entreprise au même titre que les indicateurs qualité de notre système ISO.

La méthodologie et l'encadrement proposés ont été d'un grand bénéfice pour la structure, tant sur l'intérêt pédagogique des outils et notions que sur l'efficacité dans la réflexion et la clarté des conclusions opérationnelles.



Synthèse de la démarche

- Culture de l'évaluation antérieure : expérience d'évaluation normative, peu de culture d'évaluation
- Identification des enjeux majeurs :
 - externe : rendre visible l'apport de l'activité au développement d'une utilité sociale en remplaçant dans les représentations l'objet technique (télé-surveillance) par un objet humain (télé-assistance)
 - interne : évaluer l'utilité sociale à partir de registres thématiques
- Accompagnement : consultant externe – durée : 10 mois
- Comité de pilotage : deux salariés dont un responsable technique et une salariée associée : psychologue
- Acteurs associés : autres sites d'activité associés
- La démarche :

Phase 1 « Réfléchir » : juin à octobre 2004 (3 séances)

■ Séance 1 : une réflexion structurée autour de deux axes : les actions (quelles activités et quels modes ?) et le sens (quel regard sur la société porte CUSTOS et quelle image de la société est sous-tendue par ce regard ?). Le terme "social" a été défini. Des registres ont été identifiés donnant un cadre à l'évaluation de l'utilité sociale. Travail en interséance : renseigner le questionnaire proposé par l'outil « Abaque de Régnier® » (► Outil N°5).

■ Séance 2 : analyse des réponses livrées par l'Abaque – début d'expression des objectifs. Travail en interséance : poursuivre l'état des lieux : activités, fonctionnement, partenariat.

■ Séance 3 : fin de l'état des lieux : travail sur les effets concrets – travail sur les buts à terme, les valeurs et les finalités. Travail en interséance : définition d'un organigramme fonctionnel et poursuite du travail sur les effets et les objectifs.

Phase 2 « Construire » : novembre à décembre 2004 (2 séances)

■ Séance 4 : analyse des effets constatés ou supposés des activités, et production des premiers critères. Travail en interséance : mise en tension entre buts à terme et objectifs concrets.

■ Séance 5 : définition de critères de l'utilité sociale. Travail en interséance : poursuite du travail sur les critères.

Phase 3 « Mettre en œuvre » : février 2005 (1 séance)

(Fin de l'accompagnement mais poursuite du travail sur les indicateurs)

■ Séance 6 : fin de la définition des critères – début du travail sur les indicateurs.

- Outils mis en œuvre : Cartographie des partenariats ; Abaque de Régnier® : définition des enjeux

Les outils mentionnés ici sont téléchargeables sur Internet www.avise.org/us ou www.culture-et-promotion.org