



HAL
open science

Analyse des besoins sociaux : Un bon diagnostic pour mieux piloter les politiques sociales

Mathilde Collinet-Ourthe, David Carassus

► To cite this version:

Mathilde Collinet-Ourthe, David Carassus. Analyse des besoins sociaux : Un bon diagnostic pour mieux piloter les politiques sociales. ID efficience territoriale, 2016, 27. hal-02152534

HAL Id: hal-02152534

<https://univ-pau.hal.science/hal-02152534>

Submitted on 9 Nov 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Analyse des besoins sociaux

Un bon diagnostic pour mieux piloter les politiques sociales

Véritable outil d'aide à la décision dans le cadre des politiques sociales des collectivités, l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS) apparaît comme essentielle dans un contexte d'augmentation de la demande sociale et de la rationalisation des dépenses publiques.

Pourquoi analyser les besoins sociaux ?

Afin de piloter le plus efficacement possible les politiques sociales, les collectivités territoriales peuvent compter sur un outil performant : l'Analyse des Besoins Sociaux (ABS). « *Le processus de mise en œuvre de cette démarche se veut à la fois quantitatif et qualitatif, scientifique et collégial* », résume Mathilde Collinet-Ourthe, doctorante en sciences de gestion, membre de la Chaire Optima. « *Il doit permettre, sous l'impulsion de l'acteur social de proximité de référence - le Centre Communal ou Intercommunal d'Action Sociale (CCAS/CIAS) - de réunir les différents protagonistes pour établir une stratégie et des plans d'action communs, au plus proche des besoins de la population* ».

A travers une analyse fine de l'offre et de la demande sociale, il est alors possible aux décideurs territoriaux « *de dégager de grandes orientations stratégiques pour l'écriture d'un schéma social territorial et partagé* ». Il s'agit également pour les élus « *d'orchestrer une politique sociale territorialisée sur la base d'éléments pointus et objectifs, en collaboration avec les autres acteurs* », complète Mathilde Collinet-Ourthe.

Quelle est la méthodologie ?

Pour arriver à ce résultat et à un rapport complet sur la situation sociale d'un territoire, il apparaît essentiel d'adopter une méthodologie spécifique :

- L'analyse de l'offre : cette première étape a pour but de recenser, de manière exhaustive et selon une démarche précise, l'offre sociale proposée sur un territoire. L'analyse ne doit pas se limiter à l'offre proposée aux bénéficiaires des CCAS/CIAS, dont le périmètre d'intervention est variable selon les territoires, mais doit prendre en compte l'ensemble de la population relevant de la politique sociale : les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes en difficulté, les jeunes et les familles. Cette analyse « *permet ainsi aux organisations de commencer à identifier les failles ou les doublons potentiels de l'offre proposée à la population* ».

L'étude apporte également une connaissance fine de l'action des acteurs sociaux du territoire, qu'ils soient institutionnels, associatifs ou privés, connaissance importante notamment pour appréhender la nécessaire coordination et complémentarité entre acteurs intervenant sur une même politique publique. D'un point de vue organisationnel, elle permet enfin aux CCAS/CIAS d'appréhender leurs actions en termes de moyens humains et financiers pour un pilotage fin de l'activité.

· L'analyse de la demande et la prise en compte de l'utilisateur : le découpage de l'offre sociale territoriale sur 3 niveaux (politique, mission, action) réalisé lors de la première étape « nous permet, au regard des objectifs fixés par segment cible de population, de construire un certain nombre d'indicateurs utiles à la réalisation d'un diagnostic social thématique ».

Dans cette démarche, le travail partenarial et collaboratif est primordial, le diagnostic devant être enrichi de nombreuses données fournies par la CAF, le Pôle Emploi, le Département, etc. afin d'identifier les problématiques jugées prioritaires.

Et l'utilisateur dans tout ça ? « Démarche courante dans le secteur privé, innovante dans le public, la prise en compte de la parole et des perceptions de l'utilisateur peut également jouer un rôle dans la priorisation des actions sociales », confirme la doctorante, membre de la chaire Optima. « Des questionnaires et des entretiens construits via des techniques empruntées au marketing privé mais d'ores et déjà adaptées aux spécificités du secteur public par les chercheurs, nous permettent de commencer à intégrer des méthodes participatives de l'utilisateur ».

Sur cette phase d'analyse de la demande, la multiplication des méthodes permet de confronter les points de vue et confère une valeur scientifique à l'analyse afin d'apporter plus de poids et de crédit aux préconisations qui devront être co-construites dans le rapport final.

· L'analyse de cohérence entre l'offre et la demande : des groupes de travail coordonnés par les CCAS/CIAS devront, sur la base d'un partage des constats, dégager de grandes orientations stratégiques opérationnalisables pour la mise en place d'un plan d'action global de la politique sociale territoriale. L'offre de service public social pourra alors être adaptée en cohérence à la fois avec les besoins et objectifs du territoire, dès lors mieux maîtrisés, mais aussi avec les ressources disponibles.

Encadré :

« L'analyse des besoins sociaux est très inégalement mise en œuvre sur les territoires »

Deux questions à...

Mathilde Collinet-Ourthe, doctorante en sciences de gestion, membre de la Chaire Optima

Comment cette analyse des besoins sociaux est aujourd'hui mise en place dans les collectivités ?

L'obligation pour les Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS/CIAS) de réaliser, annuellement, une Analyse des besoins sociaux (ABS) est encadrée par le décret du 6 mai 1995.

Malgré l'inscription de cette exigence dans le cadre légal, l'ABS est aujourd'hui très inégalement mise en œuvre sur les territoires. Si le manque de moyens, tant humains que financiers y est pour beaucoup, le législateur ne s'est pas suffisamment saisi de la question de la mise en œuvre opérationnelle de l'analyse. Ce vide méthodologique n'a pas permis aux agents des CCAS/CIAS (notamment les plus petits), de monter en compétence sur cette tâche : certains d'entre eux sont aujourd'hui qualifiés, à raison, de « *coquilles vides* ».

Quelles évolutions apportent la loi NOTRe ?

Les rédacteurs de la loi NOTRe ont bouleversé les prérogatives du texte initial en permettant aux communes de moins de 1 500 habitants, de rendre facultatif voire de supprimer les CCAS existants, laissant aux maires concernés le choix de transférer la compétence sociale à la ville ou au CIAS, lorsqu'il existe. Il permet, n'oblige pas. La distinction est importante quand on sait que cette décision concerne aujourd'hui près de 80% des communes françaises.

Ce cadre, posé par la Nouvelle Organisation Territoriale de République, est d'autant plus inquiétant que le texte proposait, dans sa version initiale, la suppression généralisée de l'ABS pour les 20% de CCAS restants. Suite à la montée au créneau de plusieurs réseaux d'élus et de professionnels de l'action sociale, une concertation interinstitutionnelle avec l'Etat est en cours. L'ABS devrait donc, sous toute réserve, survivre à la loi NOTRe.

La phrase :

« Une étude réalisée par la chaire OPTIMA, sur la base de l'analyse d'un échantillon d'Analyse des besoins sociaux (ABS) fournies par les collectivités, reflète une insuffisance dans le pilotage des politiques sociales »

David Carassus, Directeur de la chaire OPTIMA.