

Référentiel d'identification et de mesure de l'utilité sociale générée par les structures de l'ESS

Trois champs de l'utilité sociale identifiés

Ce référentiel est le fruit des travaux réalisés conjointement par un groupe d'acteurs de l'Economie sociale et solidaire (ESS) gardoise et de représentants des pouvoirs publics (Etat et Collectivités territoriales) au cours de l'année 2006. Cette démarche de co-construction a été animée par Hélène Duclos, de l'association « Culture et Promotion ».

Ces travaux ont conduit à identifier **trois grands champs** constitutifs de l'utilité sociale (US) :

- « Cohésion sociale » ;
- « Développement local » ;
- « Changement sociétal » ;

... complétés par un **champ transversal** relatif aux caractéristiques spécifiques du fonctionnement des structures de l'ESS.

Chaque grand champ est défini par une série de critères, lesquels traduisent l'angle de vue retenu pour observer la dimension de l'utilité sociale considérée.

CRITERES DE LA COHESION SOCIALE	CRITERES DU DEVELOPPEMENT LOCAL	CRITERES DU CHANGEMENT SOCIETAL
<ul style="list-style-type: none"> - Lien social - Egalité des chances - Ouverture et diversité culturelles - Solidarité envers les personnes en difficulté 	<ul style="list-style-type: none"> - Démocratie participative - Emploi - Activités - Eco-développement - Equité territoriale 	<ul style="list-style-type: none"> - Innovation - Promotion d'un mode de développement solidaire et équitable
CRITERES TRANSVERSAUX PROPRES A L'ESS		

Une fiche pour chacun des critères

Le référentiel est organisé sous forme de fiches. Une fiche par critère est proposée, qui comprend :

- des **questions-clés** : les acteurs peuvent se les poser pour mieux identifier l'utilité sociale propre au registre concerné ;
- un **descriptif** du critère considéré ;
- des **exemples d'indicateurs** (un indicateur est un outil de mesure).

Trois types d'indicateurs sont proposés :

- **Indicateurs de réalisation** : ils mesurent ce qui est réalisé concrètement (exemple : nombre d'heures de formation, nombre de stagiaires participant à la formation).
- **Indicateurs de résultat** : ils mesurent les effets directs de l'activité (exemple : nombre de stagiaires ayant obtenu leur diplôme).
- **Indicateurs d'impact** : ils mesurent les effets à moyen-long terme, qu'ils aient été ou non recherchés (exemple : nombre de stagiaires ayant trouvé du travail).

Les indicateurs ne sont proposés qu'à titre d'exemple. Selon le niveau d'observation, les indicateurs de résultat et d'impact peuvent se recouper.

Quelques conseils pratiques pour l'utilisation de ce référentiel

1. Dans un premier temps, questionnez-vous sur l'utilité sociale de votre activité indépendamment du référentiel. Associez à ce travail les salarié(e)s, les administrateurs et administratrices, mais aussi vos partenaires et les usagers.
2. Repérez au sein du référentiel le ou les principaux registres et critères en lien avec l'utilité sociale de votre structure telle que vous l'avez identifiée. Complétez votre réflexion en vous interrogeant à partir des questions-clés proposées.
3. Définissez des indicateurs en envisageant simultanément le mode de collecte de ces informations. La collecte de l'information s'appuiera sur des outils dont vous disposez d'ores et déjà ou que vous devrez construire. Un indicateur pour lequel vous ne pourriez pas recueillir l'information correspondante serait inutile.
4. Définissez des indicateurs. Vous pouvez reprendre ou vous inspirez des indicateurs proposés dans le référentiel, mais ils devront être adaptés à votre propre activité. Les indicateurs de réalisation, notamment, sont très directement liés à la nature de l'activité mise en œuvre.

Champ « Cohésion sociale »

Critère « Lien social »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure renforce-t-elle le lien entre les personnes et groupes de personnes ? En quoi contribue-t-elle à favoriser l'ouverture sociale?
- Quels sont les effets en termes de lien social de vos actions et pratiques à court ou moyen terme?

Descriptif

- Relations entre les personnes (inter-personnelles).
- Sentiment d'appartenance à un groupe.
- Relations durables entre différents groupes de personnes.
- Ouverture sociale : mixité sociale, intergénérationnelle et culturelle, reconnaissance des différences.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de participants à des actions collectives. - Niveau d'expression et d'écoute mutuelle. - Niveau d'implication des participants. - Diversité des participant(e)s. 	<p><i>Relations inter-personnelles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau et nature des échanges entre les personnes durant l'activité. <p><i>Sentiment d'appartenance</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Expression traduisant l'appartenance à un groupe ("nous", etc.). <p><i>Relations entre groupes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolution du taux de participation des différents groupes de personnes au fil des rencontres. - Accès de tous les groupes aux postes à responsabilité. <p><i>Ouverture sociale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la connaissance des autres groupes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relations développées entre les personnes en dehors de l'action. - Accroissement de la volonté de s'investir dans des collectifs. - Participation à la vie de la cité (ex. : participation électorale). - Relations développées entre les groupes de personnes en dehors de l'action. - Evolution des représentations sur les autres groupes : changement du vocabulaire utilisé pour désigner les personnes concernées (de bénéficiaires à usagers, etc.). - Transmission de savoirs et de savoir-faire.

Critère « Egalité des chances »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure prend-elle en considération la situation des hommes et des femmes rencontrant des difficultés liées à une situation sociale, économique ou personnelle (ex. : handicap) particulière ?
- En quoi votre structure prend-elle en considération la situation des hommes et des femmes subissant des discriminations ?
- Quels sont les effets de vos actions et vos pratiques auprès de ces personnes à court ou moyen terme ?

Descriptif

- Accès pour tous et toutes aux biens, services et droits (logement, travail, santé, culture, etc.).

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de conditions d'accès adaptées : tarif, conditions d'accès matérielle, etc. - Mise en œuvre de mesures de lutte contre les discriminations (hommes/femmes, âges, handicap, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et type de services ou biens rendus accessibles. - Nombre et type de droits rendus opérants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes concernées. - Nombre et nature des personnes accédant à de nouveaux biens, services et droits. - Diversité des publics dans les actions menées.

Critère « Ouverture et diversité culturelles »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure favorise-t-elle l'ouverture et la diversité culturelles ?
- Quels sont les effets en termes d'ouverture et de diversité culturelles de vos actions et vos pratiques à court ou moyen terme ?

Descriptif

- Accès à de toutes et de tous à la culture et aux cultures, médiation culturelle.
- Expression individuelle et collective.
- Valorisation et transmission des cultures.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et diversité des participant(e)s. - Nouveauté des apports culturels de l'action pour un territoire ou un public donné. - Diversité des apports culturels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Découverte de nouvelles cultures, nouveaux champs culturels, de nouvelles formes d'expression. - Niveau d'implication des personnes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des cultures et des formes d'expression découvertes. - Pratique autonome d'une nouvelle forme de culture. - Développement de nouvelles pratiques mixant les publics et les cultures.

Critère « Solidarité envers les personnes en difficulté »

Les bonnes questions à se poser

- Comment votre structure intervient-elle auprès des hommes et femmes en difficulté ?
- Quels sont les effets de vos actions et vos pratiques auprès de ces personnes à court ou moyen terme?

Descriptif

- Insertion sociale et professionnelle : amélioration des situations personnelles et familiales difficiles, relations sociales, emploi, citoyenneté, capacité à se projeter.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'usagers. - Mise en place d'un dispositif de suivi personnalisé. - Prise en compte des personnes dans leur globalité. - Activation d'un réseau partenarial spécialisé en fonction des difficultés rencontrées par les usagers. - Mise en place d'un dispositif de participation des salariés en insertion au sein de la structure. - Prix pratiqués tenant compte de la situation financière des usagers. 	<p><i>Problématiques sociales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration des situations sociales, familiales et personnelles difficiles repérées en début de parcours (logement, mobilité, finances, santé, savoirs de base, handicap, etc.). <p><i>Emploi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evolution du rapport à l'emploi et de la mobilisation sur le projet professionnel. - Reconnaissance des acquis de l'expérience. - Acquisition de compétences et capacité à tenir une poste. <p><i>Citoyenneté</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise de parole en public. - Participation à la vie de la structure. 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de la situation personnelle et familiale (confiance en soi, situation financière, relation avec les enfants, etc.). <p><i>Se projeter</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration de projets à court, moyen ou long terme (formulation du projet, définition des moyens à mettre en œuvre, organisation dans le temps, etc.). <p><i>Relations sociales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Renforcement du réseau relationnel. - Participation à des activités en dehors de la structure. <p><i>Emploi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrée dans un dispositif de formation ou de validation des acquis de l'expérience. - Taux de retour à l'emploi, aussi bien en CDI, CDD, missions d'intérim de longue durée ou répétées, création d'activités et Chèques Emploi Service Universel (CESU). <p><i>Citoyenneté</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation à des espaces publics de proximité.

Champ « Développement local »

Critère « Démocratie participative »

Les bonnes questions à se poser

- Comment permettez-vous l'écoute et l'expression de chacun ? Comment vous assurez-vous que la parole de chacun est prise en considération ?
- Comment favorisez-vous l'implication et la participation active du plus grand nombre ?
- Quelle est votre participation à la vie du territoire ?
- Quels sont les effets en termes de démocratie participative de vos actions et de vos pratiques à court ou moyen terme ?

Descriptif

- Expression, écoute et prise en considération de la parole de toutes les personnes concernées, par représentation ou expression directe.
- Implication active et participation à la prise de décision du plus grand nombre.
- Participation à la vie du territoire.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et qualité des personnes, structures informées, consultées, associés à l'action. - Participation des usagers à l'élaboration d'un projet, à la prise de décision, à son évaluation, etc. - Mise en place de méthodes et démarches privilégiant la participation, le travail collectif, la mutualisation, etc. - Processus de montée en responsabilité des participant(e)s (parcours du bénévole, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau d'appropriation du projet par les participant(e)s. - Degré d'implication des participant(e)s dans la démarche. - Co-construction de projets. - Renouvellement des postes et fonctions à responsabilités (proportion de "nouveaux entrants" au sein des instances). - Diversité des catégories de personnes dans les instances responsables de l'action. - Elargissement des réseaux des participant(e)s. 	<ul style="list-style-type: none"> - Efficacité de la gouvernance de la structure ou d'une action (élargissement des possibilités d'action, prise de décision rapide tenant compte des différents points de vue, etc.). - Investissement des participant(e)s dans d'autres fonctions électives (territoire, syndicat, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> - Degré de participation aux instances du territoire (réunion de pays, réunion de quartier, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation aux projets d'intérêt local (pertinence/territoire). 	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la construction de politiques et de programmes d'actions (du local au national).

Critère « Emploi – Activités »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure contribue-t-elle à la création d'emplois et d'activités, notamment sur le territoire?
- Quels sont les effets en termes d'emploi et de création d'activités (biens et services, marchands ou non marchands) de vos actions et vos pratiques à court ou moyen terme?

Descriptif

- Création d'emplois durables¹.
- Création d'activités et de richesses² (biens et services, marchands ou non marchands).
- Participation à une dynamique partenariale favorisant le développement économique du territoire.

Ce registre "Emploi - Activités" peut concerner des actions spécifiques en faveur de l'emploi ou la création d'activités, de même que toute action ayant un volet « production » ou conduisant à l'emploi de personnel.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<p><i>Actions en faveur de l'emploi :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de postes proposés. - Formations proposées. - Modalités d'accompagnement proposées. - Montant des salaires versés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'emplois créés. - Taux de placement (à 6 mois, 1 an). - Taux de sorties des dispositifs sociaux. 	
<p><i>Actions en faveur de la création d'activité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Modalités de financement proposées. - Modalités d'accompagnement proposées. - Chiffre d'affaires réalisé. - Temps bénévole effectué (valorisé). 	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de création d'activités. - Accroissement du nombre de femmes et d'hommes accédant à l'initiative économique. - Création de nouveaux services et de nouveaux biens. - Nombre d'emplois créés ou pérennisés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Coûts évités. - Pérennité des emplois créés. - Nombre d'emplois indirects créés sur le territoire. - Accroissement de la capacité de consommation (et d'épargne). - Niveau d'utilisation des services créés. - Nombre et type de bénéficiaires des richesses créées.
<p><i>Activités de la structure</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du chiffre d'affaires. - Augmentation du temps de bénévolat (temps valorisé). - Montant des salaires versés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Co-construction de projets. - Niveau de partenariat avec les autres acteurs du territoire (nature, intensité, etc.). - Synergie avec les autres activités du territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Effets induits en termes de création d'emplois à l'échelle du territoire. - Effets induits en termes de production de richesses (biens et services, marchands ou non marchands).
<p><i>Participation de la structure à la dynamique économique locale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre et diversité des partenaires associés à un projet. - Participation à des réunions multi-partenariales concernant le 	<ul style="list-style-type: none"> - Elargissement des réseaux de partenaires. - Participation aux projets d'intérêt local (pertinence par rapport au territoire). 	

¹ Alors que le critère de « création d'emplois durables » avait été supprimé en séance de travail, pour ne plus parler que de « création d'emplois » tout court, la décision a été prise, lors du comité de pilotage final, d'introduire à nouveau la qualification de « durable », en l'assortissant toutefois de la précision suivante : celle-ci devra être comprise comme une incitation pour les structures à s'inscrire dans une logique de progrès : il ne s'agira donc pas de méconnaître les réalités du monde du travail et des difficultés que rencontrent de nombreuses structures de l'ESS pour créer des emplois présentant une forte pérennité.

² Alors que le critère de « création de richesses » avait été supprimé en séance de travail, la décision a été prise, lors du comité de pilotage final, de l'introduire à nouveau, de manière notamment à montrer que la richesse ne se réduit pas à des éléments de nature monétaire, mais qu'elle peut aussi englober des facteurs d'ordre social ou sociétal.

<p>développement économique.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mise en place de modes de coopération et mutualisation avec les partenaires de la structure.- Travail en réseau : nature des échanges, nombre de personnes orientées vers les partenaires.- Méthodes et outils de travail favorisant les travaux collectifs (ateliers, etc.).- Degré de participation aux instances du territoire.		
---	--	--

Critère « Eco-développement »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure a-t-elle des pratiques et un mode de développement respectueux de l'environnement ? En quoi prenez-vous en considération l'environnement dans vos actions et pratiques ?
- Menez-vous des actions spécifiques en faveur de l'environnement ?
- Quels sont les effets de vos actions et pratiques sur l'environnement à court ou moyen terme ?

Descriptif

- Prise en considération de l'impact environnemental dans l'élaboration et la mise en œuvre d'actions et dans les pratiques quotidiennes :
 - réduction à la source, recyclage, réemploi ;
 - choix des produits ;
 - consommation d'énergie limitée ;
 - méthodes de travail respectueuses de l'environnement ;
- Actions spécifiques en faveur de l'environnement.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<p><i>Actions spécifiques en faveur de l'environnement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'actions de sensibilisation sur la protection de l'environnement. - Nombre de mesures et actions spécifiques mises en place. - Nombre et nature des installations, aménagements spécifiques réalisés (phyto-lagunage, etc.). - Mise en œuvre de méthodes de travail respectueuses de l'environnement (entretien de rivières avec des méthodes spécifiques, etc.). <p><i>Prise en considération de l'impact environnemental dans les actions et pratiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Consommation de produits biologiques, de produits d'entretien biodégradables. - Utilisation de produits et matériaux de proximité. - Utilisation de matériaux à faible empreinte écologique (construction, etc.). - Utilisation d'énergies renouvelables et locales. - Gestion économe de l'eau et de l'énergie (ampoules à économie d'énergie, système lumineux à allumage automatique, pas de mise en veille, etc.). - Pratique de compensation des émissions de CO₂³. - Mise en œuvre de modes de travail respectueux de l'environnement (pratique de réunions téléphoniques pour limiter les déplacements, choix de modes de transport doux ou collectifs, culture biologique, etc.). - Mise en œuvre d'un Plan de Déplacement de l'Entreprise. - Niveau de pratique du recyclage et du réemploi (tri sélectif, utilisation de papier recyclé, de matériel con signé, etc.). - Pratiques de réduction à la source. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de personnes sensibilisées. - Réduction de la consommation d'énergie. - Réduction des pollutions (nombre de kilomètres parcourus évités, émissions carbone CO₂ compensées). - Montant des coûts évités. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'entreprises spécialisées sur l'environnement créées. - Développement de la filière d'éco-construction : accroissement du nombre de constructions (label Haute Qualité Environnementale, etc.), accroissement du nombre des artisans travaillant dans le domaine de l'éco-construction, etc. - Développement de la filière des énergies renouvelables (bois, solaire, etc.). - Développement des circuits courts (proximité entre lieux de production et de consommation, réduction du nombre d'intermédiaires, groupements d'achats, AMAP, etc.). - Diminution de l'empreinte écologique des activités réalisées.

³ Voir site www.actioncarbone.org pour plus d'informations.

Critère « Equité territoriale »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure favorise-t-elle l'émergence de situations plus équitables entre les territoires, au niveau local, national ou international ?
- Quels sont les effets de vos actions et vos pratiques en termes d'équité entre territoires à court ou moyen terme?

Descriptif

- Réponse aux besoins spécifiques de chaque territoire.
- Accès à un niveau de services équivalent dans l'ensemble des territoires.
- Solidarité entre les territoires, du local à l'international.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des besoins spécifiques des territoires dans le choix et la mise en œuvre d'une action (priorités, organisation spécifique, expérimentation, etc.). - Mise en place d'actions spécifiques dans certains territoires facilitant l'accès à des services ou des biens. - Utilisation de produits ou services venant de territoires particuliers (ex. : commerce équitable). - Soutien, participation à des actions de développement dans d'autres territoires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Création de services dans les territoires qui en sont dépourvus. - Renforcement de l'accessibilité des services et des biens : covoiturage, accès aux moyens de transport, etc. - Intensité des échanges entre territoires, au niveau local, national, européen, international. 	<ul style="list-style-type: none"> - Degré de couverture de la population par le service créé. - Développement local de la production de biens et de services. - Renforcement de l'attractivité des territoires : nombre de nouveaux arrivants, solde migratoire positif.

Champ « Changement sociétal »

Critère « Innovation »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure développe-t-elle des innovations en termes de biens ou services, de processus ou d'approches organisationnelles ou institutionnelles ?
- Comment ces innovations se diffusent-elles à court ou moyen terme?

Descriptif

- Innovation en termes de biens ou services de services ou de biens (produits, technologies, etc.).
- Innovation en termes de processus, de méthodes mise en œuvre.
- Innovation organisationnelle.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<ul style="list-style-type: none"> - Repérage de besoins émergents. - Caractère expérimental des réponses apportées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Degré d'adéquation des réponses aux besoins. - Enseignements tirés de l'expérimentation, transférabilité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modification des pratiques, des représentations et des politiques. - Essaimage et transférabilité.

Critère « Promotion d'un mode de développement solidaire et équitable »

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure favorise-t-elle la prise en considération de l'articulation entre le particulier et le général, l'individuel et le collectif ?
- En quoi votre structure favorise-t-elle le développement de l'esprit critique ?
- En quoi votre structure contribue-t-elle à l'ouverture du champ des savoirs et de la connaissance ?
- Quels sont les effets de vos actions et de vos pratiques à court ou moyen terme ?

Descriptif

- Développement de l'esprit critique.
- Ouverture du champ des savoirs et de la connaissance.
- Mise en avant des articulations entre le particulier et le général, l'individuel et le collectif.

L'éducation, la sensibilisation et le plaidoyer sont les principaux modes d'actions de ce registre.

Exemples d'indicateurs

Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
<p><i>Lobbying, plaidoyer</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de démarches engagées. - Nombre de destinataires des mailings, de signataires de pétitions, de rendez-vous sollicités. - Nombre de participants aux réunions. - Caractère alternatif ou novateur des thématiques abordées. <p><i>Education, sensibilisation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de lieux et actions de débat public (réunions, journaux, blogs, émissions radios, articles, pétitions, etc.). - Nombre de participants aux réunions, colloques, séminaire de formation, etc. - Nombre de lecteurs pour les journaux. - Utilisation de méthodes pédagogiques alternatives. - Caractère alternatif ou novateur des thématiques abordées. - Mise en avant des articulations entre les préoccupations locales et les problématiques mondiales, les enjeux sociaux, environnementaux, économiques et politiques importants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thème à l'ordre du jour des réunions politiques, des réunions des pouvoirs publics. - Ouverture de nouveaux lieux de débat public. - Capacité à se questionner. - Diffusion de savoirs et de savoir-faire sans objectif de professionnalisation. - Nombre d'articles repris par d'autres organes de presse. - Diversité des thèmes d'actualité traités et débattus. 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de l'esprit critique. - Modifications des comportements et des mentalités (ex. : accroissement de la consommation de produits équitables, de produits alternatifs (logiciels libres, journaux alternatifs, etc.)). - Changements législatifs ou réglementaires. - Modifications de l'agenda des médias (ordre de priorité des thèmes évoqués par les médias). - Modifications introduites dans le système éducatif : programmes, méthodes pédagogiques.

Critères d'utilité sociale transversaux de l'ESS

Les bonnes questions à se poser

- En quoi votre structure fonctionne-t-elle de manière réellement démocratique ?
- En quoi vos actions répondent-elles à un besoin social ?
- Comment valorisez-vous les salariés et bénévoles de votre structure ? Comment peuvent-ils évoluer ?
- Comment associez-vous les usagers et bénéficiaires à vos actions ?
- En quoi renforcez-vous "l'autonomie" des personnes et des groupes ?
- Vos activités sont-elles accessibles à toutes et à tous ? Quelles mesures mettez-vous en place pour qu'elles le soient ?
- Comment travaillez-vous avec vos partenaires ?

Critères

- Fonctionnement démocratique interne.
- Réponse à un besoin social.
- Valorisation des salarié(e)s et bénévoles.
- Participation des usagers, des bénéficiaires, des sociétaires, des clients.
- « Autonomie »⁴ des personnes et groupes de personnes.
- Accès de toutes et de tous aux actions.
- Pratiques partenariales.

Exemples d'indicateurs

Critères	Exemples d'indicateurs de réalisation	Exemple d'indicateurs de résultat	Exemple d'indicateurs d'impact
Fonctionnement démocratique interne	<ul style="list-style-type: none"> - Statut démocratique. - Fonctionnement démocratique interne (mode de désignation, mode de prise de décision, prise en compte des différents avis, etc.). - Participation des usagers au fonctionnement de la structure (diversité et nombre de participants, etc.). - Participation des salarié(e)s au fonctionnement de la structure. - Connaissance du projet de la structure par les adhérents. 	<ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement des postes et des fonctions à responsabilités (proportion de « nouveaux entrants » au sein des instances). - Diversité des catégories de personnes dans les instances. - Appropriation du projet de la structure par les adhérents, et capacité de ces derniers à le faire évoluer. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accroissement du niveau de participation réelle. - Efficacité de la gouvernance de la structure ou d'une action (prise de décision rapide tenant compte des différents points de vue, etc.). - Investissement des membres de la structure dans d'autres fonctions électives (territoire, syndicat, etc.).
Réponse à un besoin social	<ul style="list-style-type: none"> - Repérage de besoins émergents. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'action privilégiant une réponse pertinente au besoin repéré. 	<ul style="list-style-type: none"> - Degré d'adéquation des réponses aux besoins.

⁴ Cette notion a fait l'objet de débats et un accord n'a pas été trouvé sur le terme. En effet, l'autonomie pourrait être interprétée dans un sens strictement individualiste, qui passerait sous silence les inter-dépendances entre la personne et la société à laquelle elle appartient. Les indicateurs correspondant à ce critère ont cependant été validés.

Valorisation des salarié(e)s et bénévoles*	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de d'heures de bénévolat passées sur une action. - Reconnaissance du travail effectué, reconnaissance de la personne. - Nombre d'heures de formation des salarié(e)s et bénévoles. - Nombre de bénévoles suivant des démarches de reconnaissance ou validation des acquis de l'expérience bénévole. - Mutualisation de compétences. - Processus de montée en responsabilité. - Pratiques favorisant l'articulation des temps de vie professionnelle, personnelle et familiale(travail à distance, horaires aménagées, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement des compétences. - Validation de compétences (livret de compétences, etc.). - Evolution des champs de compétences. - Evolution de postes. - Renouvellement aux postes de décision. 	<ul style="list-style-type: none"> - Parcours des bénévoles et des salarié(e)s au delà de la structure : prise de responsabilité professionnelle, politique, syndicale, etc.
Participation des usagers/ sociétaires/ bénéficiaires/ Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Co-construction de l'action avec les usagers. - Participation des usagers à la prise de décision. - Méthode de travail participative. - Evaluation de l'action avec les usagers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau d'appropriation du projet par les participants. - Degré d'implication des usagers dans la démarche. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nouvelles initiatives prises par les usagers.
"Autonomie" des personnes et des groupes de personnes	<p>Au niveau des personnes et des groupes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méthodes favorisant l'autonomisation, la responsabilisation des personnes : prise en charge d'une partie d'une activité, mise en responsabilité, suivi et encouragement, etc. 	<p>Au niveau des personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau de prise d'initiative dans la mise en œuvre d'une action. - Capacité de prendre des décisions de façon autonome. - Renforcement de la confiance en soi. <p>Au niveau des groupes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à trouver ses propres financements. - Capacité à concevoir une action. 	<p>Au niveau des personnes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau de prise d'initiatives en dehors de l'action. - Capacité à définir ses propres actions. - Capacité d'analyse critique personnelle, nouvelle clé de lecture de la réalité. - Mise en œuvre de nouvelles actions choisies par la personne. - Diversification du réseau relationnel. - Capacité d'adaptation et d'innovation. <p>Au niveau des groupes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre d'actions choisies et maîtrisées. - Diversification du réseau partenarial.
Accès de toutes et tous à l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Diversité des participant(e)s. - Nombre de personnes en situation particulière parmi les bénéficiaires de l'action (handicap, situation d'exclusion, etc.). - Mise en place de conditions d'accès adaptées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nouveaux services ou biens rendus accessibles. - Nouveaux droits rendus opérants. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et nature des personnes accédant à de nouveaux services, biens ou droits. - Nombre de personnes concernées par ce nouvel accès. - Diversité des publics.

Pratiques partenariales	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et diversité des partenaires associés au à un projet. - Participation équilibrée de l'ensemble des partenaires. - Mise en place de modes de coopération et de mutualisation avec les partenaires de la structure (partage de ressources, etc.). - Travail en réseau. - Méthode de travail favorisant les travaux collectifs (ateliers, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Co-construction de projets - Nombre et diversité des conventionnements, contractualisations. - Elargissement des réseaux de partenaires. - Niveau de partenariat avec les acteurs du territoire (nombre, nature, intensité, etc.). - Participation aux projets d'intérêt local (pertinence/territoire). 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des réseaux ; renforcement du maillage entre les acteurs. - Niveau d'intégration de l'activité, la structure dans le territoire (relations entre la structure et les autres acteurs du territoire, etc.).
Ancrage territorial	<ul style="list-style-type: none"> - Installation de la structure sur le territoire de l'action. - Adhérents, sociétaires, bénévoles, salariés originaires du territoire. - Relations avec les autres acteurs du territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intensité du partenariat avec les autres acteurs du territoire (nombre, nature, etc.). - Participation, mise en œuvre de projets d'intérêt local (pertinence par rapport au territoire). 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau d'intégration de la structure à l'intérieur du territoire : participation aux instances du territoire (Conseil de développement, réunions concernant le développement du territoire, etc.), participation à la conception de programmes d'actions ou politiques locales, etc.

** La valorisation des salarié(e)s suppose évidemment le respect des lois du travail.*