



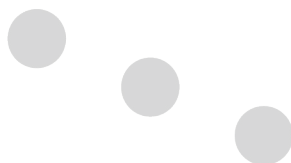
devisus

## **Glossaire DEVISUS**

Définitions de l'évaluation utilité/impact social

Apes, Concertes, MES, MES Occitanie, RIES,  
RIPES Europe, UNIPSO

2023



# Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
I. Accessibilité.....	3
II. Accompagnement .....	3
III. Adaptabilité .....	4
IV. Audit.....	4
V. Co-construction.....	5
VI. Communauté.....	6
VII. Communauté apprenatre.....	6
VIII. Critères.....	7
IX. Écosystème.....	7
X. Évaluation.....	8
XI. Évaluation de l'utilité sociale.....	8
XII. Démarche progrès.....	9
XIII. Finalités sociales.....	9
XIV. Impact social.....	10
XV. Indicateurs.....	10
XVI. Mesure.....	11
XVII. Parties prenantes.....	11
XVIII. Principes.....	11
XIX. Théorie du changement.....	12
XX. Tierces personnes.....	12
XXI. Transformation sociale.....	12
XXII. Transition.....	13
XXIII. Utilité sociale.....	13
XXIV. Valeurs.....	14
XXV. Valorisation.....	14



# Introduction

Les partenaires du projet DEVISUS, forts de leurs expériences respectives, souhaitent proposer un ensemble de définitions relatives à l'évaluation de l'utilité et de l'impact social.

## I. Accessibilité

Possibilité qu'a quelqu'un d'avoir accès à quelque chose, l'accessibilité est utilisée pour désigner l'accès aux domaines suivants :

- physique, la liberté de déplacement dans l'espace ;
- éducatif, le droit à une scolarisation ;
- civique, le droit de vote ;
- culturel, pouvoir développer sa culture ;
- numérique, adaptation des systèmes numériques, dont les sites web, aux différents types de handicap, développement d'outils spécifiques tels loupe ou clavier visuel ;
- travail, avoir accès à un emploi, pouvoir travailler en milieu ordinaire ;
- santé, avoir accès aux services de santé promotionnels, préventifs et curatifs.

## II. Accompagnement

La notion d'accompagnement renvoie à un processus qui s'inscrit dans la durée, une relation construite dans le temps entre un conseiller et un projet, et qui évolue avec le projet. L'accompagnateur est là pour fournir aux porteur du projet des outils et des méthodes pour le montage du projet, mais en aucun pour monter le projet à leur place.

Cet accompagnement peut couvrir des domaines stratégiques, administratifs ou opérationnels et intervenir de façon ponctuelle ou de façon régulière et planifiée. Les différentes interactions entre entrepreneur et conseiller peuvent donc être classées par thème et leur efficacité analysée. En observant la durée totale des contacts créateur/accompagnant, des chercheurs américains ont par exemple montré qu'il existe un nombre d'heures d'accompagnement optimal au-delà duquel il devient contre-productif

[1] J. Chrisman, E. McMullan & J. Hall (2005). *The influence of...* Tout en reconnaissant l'importance de la relation établie entre le créateur et son conseiller, ils ont aussi montré que l'accompagnement portant sur la définition de la stratégie de l'entreprise était celui le plus apprécié des créateurs

[2] J. Chrisman (1989) *Strategic, Administrative, and Operating...*

Source : Accompagner le projet ou le créateur ? Servane Delanoë-Gueguen Dans *Entreprendre & Innover* 2015/4 (n° 27), pages 72 à 80

## III. Adaptabilité

L'adaptabilité, c'est-à-dire la capacité à adopter et accepter le changement rapidement, est l'une des compétences clés recherchées par les employeurs, aujourd'hui plus que jamais et elle le sera sans aucun doute aussi dans le monde du travail de demain.

## IV. Audit

Procédure consistant à s'assurer du caractère complet, sincère et régulier des comptes d'une entreprise, à s'en porter garant auprès des divers partenaires intéressés de la firme et, plus généralement, à porter un jugement sur la qualité et la rigueur de sa gestion. On parle aussi d'Audit social pour l'ensemble des procédures par lesquelles est examiné le fonctionnement des relations sociales au sein de l'entreprise.

Le terme audit peut inclure tout examen ou examen systématique effectué pour s'assurer qu'un produit ou un processus est conforme à une norme particulière. En réalité, les audits peuvent appartenir à un certain nombre de catégories différentes, chacune ayant un objectif spécifique. Les différentes catégories d'audit peuvent comprendre:

Les audits produits sont concentrés sur l'inspection du produit fini pour s'assurer qu'il répond à toutes les exigences internes et aux besoins des clients

Les audits de processus sont généralement un examen d'un ou de plusieurs processus pour évaluer la conformité aux procédures, aux pratiques de travail standard et aux spécifications ou contrôles de processus



Les audits de conformité impliquent généralement des examens approfondis des systèmes ou des produits d'une entreprise par rapport aux exigences réglementaires applicables

Les audits systèmes sont des audits complets pour s'assurer que les systèmes répondent aux exigences normatives (Exemple ISO 900) et que les exigences du système sont respectées.

Les audits peuvent être organisés en interne ou effectués par un auditeur tierce partie employé par un organisme de certification.

## V. Co-construction

La co-construction définie comme processus coopératif de transformation de points de vue sur la réalité. La co-construction est un processus reposant sur une mise en forme d'interactions entre des acteurs afin que ceux-ci élaborent au fil de leurs interactions des accords visant à rendre compatibles des définitions relatives à un changement, à un projet, à une méthode de travail. La co-construction renvoie à tous les contextes où des acteurs ayant des intérêts et des points de vue différents sont amenés à travailler ensemble pour la réussite d'un projet ou pour définir les règles d'une organisation du travail.

La notion désigne toutes les démarches visant un point de vue partagé entre différents acteurs ; celle-ci ne signifie pas que tous les acteurs adoptent le même point de vue car un accord peut advenir, au cours du déroulement des échanges, à partir du moment où chacun des acteurs perçoit que les nouvelles formulations (les traductions que les acteurs proposent de la première formulation de leur point de vue) sont compatibles avec ce qu'il défend. La co-construction désigne un processus délibératif encadré par un dispositif formel et par l'intervention d'un tiers régulateur et médiateur. Cette notion traduit un changement dans la façon de réfléchir sur la problématique des changements organisationnels et de concevoir le management de ceux-ci.

Dans le cadre des politiques publiques, la co-construction peut se définir comme des processus institués de participation ouverte et organisée d'une pluralité d'acteurs de la société civile à l'élaboration, au suivi et à l'évaluation des politiques publiques.

Sources :

La co-construction : un processus délibératif de Michel Foudriat dans Le management des chefs de service dans le secteur social et médico-social (2014), pages 229 à 250

Co-construire l'action publique : Apports et limites des politiques locales de l'Economie sociale et solidaire en France, Laurent Fraisse – socio-économiste, membre associé du Laboratoire Interdisciplinaire de Sociologie Économique (LISE, CNAM-CNRS <https://emes.net/content/uploads/publications/co-construire-laction-publique-apports-et-limites-des-politiques-locales-de-leconomie-sociale-et-solidaire-en-france/LAURENT-FRAISSE-Co-construire-laction-plublique.pdf>



## VI. Communauté

Groupe social dont les membres vivent ensemble, ou ont des biens, des intérêts communs.

Au sens étymologique, du latin "communis", communauté, lui-même issu de "cum", avec, ensemble et de "munus", charge, dette : charges partagées, obligations mutuelles. La communauté est un groupe de personnes (cum) qui jouissent de manière indivise d'un patrimoine, un bien, une ressource, ou bien au contraire une obligation, une dette (munus). Une communauté est formée indépendamment de la volonté de ses membres et sans qu'ils décident de leur implication, ce qui la distingue de l'association ou de la société. Dans les groupements humains, l'intention, la croyance, les ressources, les besoins ou les risques sont des conditions qui pèsent sur l'identité des individus et sur leur cohésion.

La communauté est le caractère de ce qui est commun à plusieurs personnes ou choses.

Au sens général, une communauté désigne un groupe social constitué de personnes partageant les mêmes caractéristiques, le même mode de vie, la même culture, la même langue, les mêmes intérêts... Elles interagissent entre elles et ont en outre un sentiment commun d'appartenance à ce groupe. Exemples : la communauté chinoise dans une grande ville, la communauté des artistes, les communautés virtuelles sur Internet, etc.

Une communauté intentionnelle est un groupe de personnes qui décident de vivre ensemble en respectant les mêmes règles. Ex : une communauté hippie, une communauté monastique.

En matière d'organisation administrative, le terme communauté est utilisé pour désigner une association de plusieurs collectivités territoriales. Exemples : Communauté d'agglomération, communauté urbaine, communauté de communes, etc.

En matière de droit, une communauté est un collectif de personnes qui possèdent en commun un patrimoine et en jouissent, de façon indivise.

## VII. Communauté apprenante

Les communautés apprenantes sont définies comme un collectif de personnes se regroupant dans une logique d'apprentissage en commun et de co-formation de tous les membres. C'est un espace conçu pour stimuler l'apprentissage individuel dans le cadre d'une vision globale et de favoriser par la mise en commun des savoirs individuels la création de savoirs collectifs.



La communauté apprenante ou communauté de pratique est un groupe en transformation continue.

Le concept de communauté apprenante repose sur la mise en place d'actions favorisant le renforcement collectif des capacités d'apprentissage, l'amélioration et le partages des pratiques et une vision partagée des compétences nécessaires au développement de son domaine d'action..

La communauté apprenante repose sur :

- un enjeu commun issu d'un processus collectif perçu et partagé par chacun des membres,
- un engagement volontaire et une confiance dans le collectif base de l'engagement mutuel entre les partenaires,
- un processus construit sur la complémentarité des compétences et sur la capacité des individus à relier efficacement leurs connaissances avec celles des autres
- la mise en place d'une production partagée et collective

## VIII. Critères

Ils découlent des valeurs et principes auxquels on se réfère et qui constituent les fondements du projet (associatif, coopératif, mutualiste...).

## IX. Écosystème

En écologie, un écosystème est un ensemble formé par une communauté d'êtres vivants en interaction (biocénose) avec son environnement (biotope). Les composants de l'écosystème développent un dense réseau de dépendances, d'échanges d'énergie, d'information et de matière permettant le maintien et le développement de la vie (wikipédia).

Un écosystème d'action publique renvoie plutôt à la notion d'organisation en réseau entre des organisations autonomes dans leurs projets et moyens de fonctionnement qui, sur un secteur ou territoire, collaborent pour structurer un domaine de l'action publique.

Cette interdépendance ne repose pas sur des relations hiérarchiques ou contractuelles entre organisations. On n'adhère pas à un écosystème, on y participe. Ses frontières sont floues et espaces de décision multiples.

Un écosystème territorial de l'ESS est composé d'élus et de techniciens, de responsables et animateurs de têtes de réseaux, de structures d'accompagnement et de financement, de chercheurs et formateurs, etc.

Ces parties prenantes parlent le même langage (iels savent ce qu'est l'ESS), connaissent les priorités, dispositifs et financements des politiques locales de l'ESS, participent à des instances ou espaces d'information ou de concertation, peuvent orienter les porteurs de projet, connaissent les initiatives et entreprises emblématiques de l'ESS, etc

## X. Évaluation

L'évaluation consiste à apprécier la valeur d'une action. L'évaluation nous renvoie à la notion de valeur ; il ne s'agit plus de vérifier le respect de procédures, mais d'apprécier la valeur d'une action. On est dans le domaine de l'appréciation, du jugement, plutôt que dans celui de la vérification.

Dans la réalité, les rapports entre évaluation et contrôle peuvent être étroits, ils ne proviennent pas du même univers et ne recouvrent pas les mêmes réalités.

Le contrôle est centré sur l'étude du déroulement d'une action. Avec le contrôle, on est dans le domaine de la vérification du respect des procédures, on recherche en général la conformité ou la régularité d'une action à ce qui a été prédéfini.

Si le contrôle est centré sur le déroulement de l'action, l'évaluation est centrée sur les effets de l'action évaluée.

## XI. Evaluation de l'utilité sociale

L'évaluation de l'utilité sociale : l'approche Utilité Sociale, à la différence de l'approche évaluative en général, ne vise pas à exprimer (à mesurer ou à faire prendre en compte ...) toute la valeur économique générée par une entreprise ou une organisation. Son objectif est plus limité et en même temps plus ambitieux : la « démarche utilité sociale », vise à faire remonter au grand jour la face cachée de la valeur économique d'une entreprise qui n'est pas spontanément prise en compte (et évaluée en unités monétaires) par le mécanisme des prix et du marché. La face de la valeur économique révélée par le marché ou le mécanisme des prix apparaîtra normalement dans les rubriques comptables du compte de résultat de l'entreprise. C'est tout au moins la vision qu'en ont les économistes qui, depuis Alfred MARSHALL, ont introduit l'analyse des « effets externes ou « externalités ». Ainsi, dans nos grilles, on va bien retrouver ces effets externes positifs de nature économique sous différentes rubriques (par exemple celles relatives aux « retombées économiques » indirectes ou induites des actions ou des productions d'une O.E.S.S, sur les territoires du développement local). Mais, la démarche utilité sociale est beaucoup plus ambitieuse que celles des « économistes des externalités », car elle ne s'attache pas seulement à la difficile remontée des formes de valeur économique cachées ; elle ambitionne aussi d'exprimer, de faire valoir, de faire prendre en compte (par des indicateurs sociaux, par exemple, ou, à un autre niveau, par la recherche en sciences sociales), ce qui échappe à la valorisation économique et au calcul économique, c'est-à-dire des formes d'utilité sociale et sociétales qui ne sont pas visibles dans le champ de vision des lunettes des économistes. En résumé, la démarche utilité sociale vise bien à traquer toutes les formes de la valeur qui ne se manifestent pas spontanément





au premier plan de l'activité productive des entreprises, parce que notre appareil comptable n'a pas été conçu pour les repérer et les faire valoir. Il faut donc inventer d'autres instruments de mesure, c'est l'objet même des grilles ou guides de l'utilité sociale que nous tentons de mettre en œuvre les uns et les autres avec leur batterie de critères, d'indicateurs ou d'indices.

## **XII. Démarche Progrès**

La démarche progrès a pour objectif de permettre à une structure de disposer d'une méthode de travail et d'outils lui permettant d'améliorer son efficacité, ses pratiques (dimension économique, sociale, environnementale...) et de clarifier ses finalités de manière continue et dans une logique de co-construction avec l'ensemble des parties prenante. La démarche progrès n'a pas pour objet de garantir la conformité à un référentiel ou d'obtenir un agrément, mais de construire une évaluation permanente de la cohérence entre les finalités sociales et les pratiques permettant l'amélioration en continu.

## **XIII. Finalité sociale**

La finalité d'une organisation est sa raison d'être, ce pour quoi elle a été créée, dans une entreprise commerciale la finalité principale est la lucrativité, dans une organisation à but non lucratif la finalité est sociale, elle répond à un besoin d'intérêt général ou collectif. L'apparition de finalité sociale au sein de l'objet sociale des entreprises est apparue récemment à travers la responsabilité sociale des entreprises dans le concept des entreprises citoyenne ou à mission.

## **XIV. Impact social**

La notion d'impact social se distingue par rapport à celle d'utilité sociale car elle considère les résultats comme les impacts d'une activité indépendamment des intentions et valeurs de ses responsables, de la finalité, des modes de gouvernance et du statut de l'organisation qui les met en œuvre. Dans le cadre de l'impact social, il ne s'agit plus pour les associations de se différencier du secteur privé lucratif, mais d'en épouser les contours organisationnels afin de maximiser les effets souvent assez spécifiques de leur activité, souvent sans en observer les effets secondaires collatéraux ou externalités. C'est souvent la dimension systémique et ou transversale qui se perd dans l'approche par l'impact plus que par l'utilité sociale. Les impacts tendent à être confondus avec les résultats dès lors que l'évaluateur externe les impute à la seule action de l'entreprise et les homogénéise à travers une appréciation monétaire et quantitative.

## **XV. Indicateurs**

Les indicateurs sont de plusieurs types :



- de moyens mis en œuvre pour répondre aux critères : accord d'entreprise, livret d'accueil pour salariés en insertion, taux d'encadrement, application normes HQE...
- de résultats : indicateurs en valeurs monétaires (salaires, bénéfices, ...) ou quantification non monétaire (insertion professionnelle).
- «sociaux» : démographie, éducation, formation, culture, santé, protection sociale, pauvreté, conditions de vie, ...

Ils servent à mesurer ou apprécier l'impact (ou les effets) à moyen terme d'une action (ou intervention) dans les périphéries successives du « halo sociétal ».

## XVI. Mesure

Mesurer c'est déterminer, évaluer l'importance, l'ampleur ou la qualité de quelque chose avec un instrument de mesure. Mesurer permet de comparer et d'exercer un contrôle ou une évaluation.

## XVII. Parties prenantes

Toutes personnes, institutions, structures... avec qui l'entreprise a des interactions (directions, administrateurs, salariés, bénéficiaires, usagers, financeurs, pouvoirs publics, partenaires...). Les parties prenantes peuvent être catégorisées de différentes manières, selon qu'elles soient : - internes ou externes - primaires (cruciales) ou secondaires - stratégiques (influencent l'organisation) ou morales (affectées par l'organisation) - volontaires ou non volontaires (qui subissent l'interaction) - du côté de la demande ou de l'offre à l'entreprise.

## XVIII. Principe

Les principes découlent en droite ligne des valeurs. Ainsi, la solidarité est au cœur du mutualisme, de la coopération ou de « l'associationnisme » en général. Par exemple la coopération fondée sur « la libre coopération qui résulte du concours des volontés ». La liberté fonde le principe de libre adhésion ou de « libre entrée, libre sortie » et La démocratie et l'égalité fondent le principe de gestion démocratique ou « une personne, une voix ». Mais le principe et les règles décisionnelles qui en découlent ne peuvent se traduire dans de « bonnes pratiques » que si la valeur de responsabilité se traduit elle-même dans le principe de double qualité : un acteur de l'économie sociale est à la fois adhérent (volontaire) ou sociétaire et usager ou membre actif de la structure à laquelle il appartient. Il est donc co-acteur, co-opérateur et co-responsable du groupement de personnes auquel il a librement choisi d'adhérer. Le principe de lucrativité encadré (entreprise sociale) limitée (coopératives) ou de non lucrativité (associations, mutuelles et fondations).



## **IXX. Théorie du changement**

La Théorie du Changement est une méthodologie de planification stratégique qui est utilisée par des organisations à but non lucratif, des mouvements sociaux et des agences gouvernementales. La théorie du changement consiste à définir la mission ultime de l'organisation (raison d'être), puis de cartographier les étapes préalables nécessaires (préconditions) afin d'arriver à accomplir la mission.

La théorie du changement permet d'expliquer le processus de changement en mettant en évidence les liens de causalité. Les étapes du processus de changement sont cartographiées de sorte de faire ressortir différents chemins de changement, en montrant les relations logiques entre les étapes. Les liens entre chaque étape sont en général explicités par de courtes phrases expliquant pourquoi telle étape est la conséquence de telle autre.

## **XX. Tierces parties**

Personne ou groupe extérieurs à un échange, qui jouent le rôle de supplément ou remplacent l'un des partis concernés, dans le cadre des organisations recourir à une tierce personne c'est faire appel à une personne qui n'est pas partie prenante de l'organisation et peut apporter soit un regard extérieur neutre, soit un accompagnement, une médiation ou une facilitation.

## **XXI. Transformation sociale**

En sociologie Le changement social (ou sociétal) est « toute transformation observable dans le temps, qui affecte, d'une manière qui ne soit pas que provisoire ou éphémère, la structure ou le fonctionnement de l'organisation sociale d'une collectivité donnée et modifie le cours de son histoire »<sup>1</sup>. La Transformation sociale ou sociétale est donc un concept développé par les acteurs qui souhaitent par leurs actions transformer les organisations sociales (économique, géopolitique, environnementaux) pour tendre vers une transformation durable de la société.

Avec la mondialisation et le développement du néolibéralisme financier, les changements environnementaux et les crises économiques et financières, le monde actuel subit d'importantes transformations sociales qui entraînent une augmentation des inégalités, de la pauvreté extrême, de l'exclusion et de la négation des droits fondamentaux. À l'inverse des mouvements sociaux (altermondialiste, ESS, syndicats, écologiste, ecoféminisme, ...) s'organisent pour construire d'autres formes d'organisations politiques, économiques, sociales, environnementales qui permettent



de transformer la société vers une meilleur répartition des richesse, le respect des droits humain le respect du vivant, une société plus juste et plus durable.



## XXII. Transition

Au cours de ces 20 dernières années le concept de transition a émergé amenant une pluralité d'acteurs, chercheurs, institutions, entreprises, initiatives citoyennes, mouvements sociaux, à revendiquer ce concept comme forme d'action pour accompagner la société vers un modèle plus durable. Qu'elle soit écologique, énergétique, sociale, solidaire, économique, démocratique, numérique, la transition désigne « un processus de transformation au cours duquel un système passe d'un régime d'équilibre à un autre »<sup>1</sup>. Il ne s'agit ni d'une révolution , ni d'un ajustement, mais d'une reconfiguration fondamentale du fonctionnement et de l'organisation de la société qui touche simultanément l'ensemble des domaines du système : politique, économique, écologique, socioculturel, scientifique, technologique et institutionnel. Les évolutions de chacun des domaines se renforcent mutuellement pour transiter vers un nouveau modèle. La transition se caractérise donc par une mutation à la fois progressive et profonde des modèles de société sur le long terme, c'est un processus qui s'inscrit dans un système complexe qui le rend difficile à appréhender.

1Bourg D. & Papaux A. (dir.), Dictionnaire de la pensée écologique, Article 'Transition', 2015.

source :Convergences pour une transformation de la société, B. Lasnier, p223-226 dans L'économie Solidaire en mouvement ouvrage collectif sous la direction de J. COMBES, B.LASNIER, J.L. LAVILLE, ed ERES, Nov 2022 )

## XXIII. Utilité sociale

Définition de loi française du 31 juillet 2014 article 2 :

Sont considérées comme poursuivant une utilité sociale au sens de la présente loi les entreprises dont l'objet social satisfait à titre principal à l'une au moins des quatre conditions suivantes :

1° Elles ont pour objectif d'apporter, à travers leur activité, un soutien à des personnes en situation de fragilité soit du fait de leur situation économique ou sociale, soit du fait de leur situation personnelle et particulièrement de leurs besoins en matière d'accompagnement social, médico-social ou sanitaire, ou de contribuer à la lutte contre leur exclusion. Ces personnes peuvent être des salariés, des usagers, des clients, des membres ou des bénéficiaires de cette entreprise ;

2° Elles ont pour objectif de contribuer à la préservation et au développement du lien social ou au maintien et au renforcement de la cohésion territoriale ;

3° Elles ont pour objectif de contribuer à l'éducation à la citoyenneté, notamment par l'éducation populaire et par la mise en œuvre de modes de participation impliquant,





sur les territoires concernés, les bénéficiaires de ces activités. Elles participent ainsi à la réduction des inégalités sociales et culturelles, notamment entre les femmes et les hommes ;

4° Elles ont pour objectif de concourir au développement durable, à la transition énergétique, à la promotion culturelle ou à la solidarité internationale, dès lors que leur activité contribue également à produire un impact soit par le soutien à des publics vulnérables, soit par le maintien ou la recréation de solidarités territoriales, soit par la participation à l'éducation à la citoyenneté.

## XXIV. Valeur

Les valeurs sont de l'ordre de la morale ou de l'éthique. Elles fondent les principes généraux et les règles formalisées par les lois et les statuts ou les chartes : la solidarité, la liberté ( de s'associer, d'entreprendre, d'agir...), la responsabilité morale de la personne, la démocratie fondée elle-même sur l'égalité et aussi la primauté du développement humain, la lucrativité limitée, l'autonomie, la réciprocité...

## XXV. Valorisation

Action de donner de la valeur ou plus de valeur à quelque chose ou à quelqu'un.

Si l'on veut mettre en valeur quelque chose, il faut en apprécier la valeur : pour valoriser quelque chose, il faut donc l'évaluer : qu'est ce qui compte, quelle valeur donné à une chose par rapport à une autre, quel instrument de mesure nous permette de qualifier cette valeur. L'évaluation implique donc le débat ou encore "la confrontation d'opinions et de valeurs", à la différence du contrôle ; l'évaluation implique la participation des acteurs qui sont impliqués dans l'action à évaluer.

L'évaluation des innovations sociales est une condition de leur valorisation.



