

## Séminaire de l'IES (Institut d'Économie Sociale)

Jeudi 10 février 2005

### Identification et mesure de l'utilité sociale de l'économie sociale et solidaire

Jean Gadrey

Je m'appuierai dans cette intervention sur un rapport remis en février 2004 à la DIES<sup>1</sup>, ainsi que sur quelques réflexions et constats ultérieurs. J'introduirai toutefois la question de l'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire en la situant dans le courant contemporain de « reconsidération de la richesse », initié en France notamment par Dominique Méda puis Patrick Viveret. Ces deux problématiques (l'utilité sociale et la richesse) sont distinctes, mais elles se recoupent sur bien des points fondamentaux, dont le plus important est de tenter de rendre visibles des contributions au bien-être individuel et collectif que les mesures existantes (de la richesse, ou des résultats de l'ESS) ignorent. On utilisera fréquemment dans ce texte les initiales ESS et OES pour désigner respectivement l'économie sociale et solidaire, et les organisations, ou organismes, de l'ESS.

#### Introduction

En 1959, Bertrand de Jouvenel publiait un article intitulé "L'économie politique de la gratuité" dans lequel il faisait référence à un auteur de l'antiquité, Xénophon, qui raconte dans "Les Mémoires" l'histoire suivante :

"À l'occasion d'une discussion avec Socrate, Antiphon lui faisait cette remarque : je te considère comme un homme juste, mais pas le moins du monde comme un homme sage ; en effet, tu ne demandes de l'argent à personne pour avoir le privilège de te fréquenter. Il est donc évident que si tu attribuais une valeur à tes discours, tu demanderais à ceux qui les écoutent de te payer selon la juste valeur de tes paroles. Ainsi, tu es un homme juste (en ne trompant personne par cupidité), mais tu ne peux pas être un sage (puisque ta parole n'a pas de valeur)."

Bertrand de Jouvenel commente ainsi cette citation :

"... Antiphon était sophiste par profession : il vendait des leçons de sagesse. Le fait de vendre ses leçons était pour lui la preuve qu'elles avaient de la valeur aux yeux de ses élèves, tandis que Socrate reconnaissait ses propres leçons sans valeur puisqu'il ne les faisait pas payer pour enseigner.

Un économiste moderne pourrait réprover la démonstration d'Antiphon. Néanmoins il en accepterait les prémisses, car en calculant "la production nationale" d'Athènes, notre économiste y inclurait les services des sophistes, mais exclurait ceux de Socrate. Les services vendus sont comptés dans la production, mais les services donnés ne le sont pas".

Ainsi, selon Antiphon, le sage, lorsqu'il attribue de la valeur à ce qu'il fait, en demande une rétribution monétaire, seule preuve incontestable de cette valeur. Antiphon peut être considéré

---

<sup>1</sup> Voir la bibliographie à la fin de ce texte.

comme l'ancêtre des consultants. Je pense par exemple à ceux de la Banque Mondiale, dont on peut pourtant constater que leurs rétributions ne sont pas sages, et que leurs recommandations sont rarement justes. Quoi qu'il en soit, c'est bien la vision d'Antiphon qui a triomphé avec l'économie et avec les comptes de la richesse du 20<sup>e</sup> siècle, ce qu'on appelle les comptes nationaux, ceux qui mesurent la richesse à partir du PIB (le Produit Intérieur Brut), c'est-à-dire comme la somme de tout ce qui se vend sur un marché ou de tout ce qui a un coût de production monétaire.

Parmi les conséquences de cette convention de richesse, de type économiste, on trouve les trois suivantes :

- L'activité bénévole ne produit par définition pas de richesses, alors que l'on sait que plus de 10 millions de personnes l'exercent en France, pour un temps de travail total qui équivaldrait à plus d'un million d'emplois à temps plein.
- Le travail domestique ne produit pas de richesses, alors que l'on sait que son volume total est à peu près équivalent au temps total de travail rémunéré.
- Le fait que nous ayons plus ou moins de temps libre choisi ne fait pas partie des richesses comptabilisées, de sorte que tout ce qui réduit le temps libre choisi au bénéfice du temps de travail rémunéré est bon pour la richesse.

La position d'Antiphon et sa reprise dans la conception actuelle de la richesse comme seule richesse économique et monétaire aboutit par exemple à ce titre splendide d'un supplément économique du Monde de novembre 2003 : "le Japon va mieux, les Japonais moins bien" ! Curieuse façon de réfléchir à la santé d'un pays et à ce qui fait sa richesse. Comment un pays peut-il aller mieux si ses habitants vont moins bien, si ce n'est en réduisant la santé et la richesse d'un pays à ses seuls indicateurs économiques et financiers ? Ce que je vais évoquer très brièvement dans un premier temps de mon intervention, c'est qu'on dispose aujourd'hui d'outils alternatifs crédibles pour combattre cette vision réductrice, et que ce qui fait encore défaut ce sont des forces politiques pour mener ce combat. Mais les choses sont en train de bouger.

Et qu'aurait pu dire Antiphon de la question principale que je vais traiter aujourd'hui, qui est celle de l'utilité sociale des organisations de l'Économie sociale et solidaire (ESS) ?

Exactement ce qu'en dit en France le MEDEF, de sorte qu'Antiphon est à la fois l'ancêtre d'Alain Minc Consultants (le consultant le plus cher de France) et d'Ernest-Antoine Sellières, qui sont d'ailleurs d'accord sur l'essentiel, ne serait-ce que parce que le premier est payé par les grandes entreprises dont le second préside le lobby. Antiphon aurait dit que des gens qui prétendent qu'ils ont une utilité, sociale ou non, n'ont pas besoin, pour le prouver, d'une autre reconnaissance que celle du marché. Ce que je compte montrer, c'est que l'immense majorité des manifestations de l'utilité sociale des associations n'a aucune raison et aucune chance de se traduire par une rémunération marchande, et que pourtant il est à la fois juste et sage de produire de l'utilité sociale sans en attendre de profit monétaire.

Enfin, quel est le lien entre ces deux thèmes ? Il s'agit dans les deux cas de rendre visibles des contributions plus ou moins invisibles au fonctionnement de la société et de l'économie, au développement des sociétés et des individus. Oui, le travail domestique, essentiellement féminin, est le travail invisible par excellence, et c'est pour cela qu'on ne le compte pas dans la richesse nationale, alors qu'il contribue au moins autant que le travail rémunéré au bien être

individuel et collectif. Oui, l'utilité sociale des associations, lorsqu'elle renforce par exemple du lien social, réduit des inégalités ou participe à l'éducation populaire, est invisible, mais on peut la rendre plus visible, voire l'évaluer, aussi bien pour l'amélioration de l'efficacité de l'action associative que pour sa reconnaissance publique.

## **1. Quelques aperçus sur le « mouvement » contemporain des nouveaux indicateurs de richesse**

On assiste, depuis le milieu des années 90, à une floraison d'initiatives internationales, émanant selon les cas de chercheurs, d'associations et d'ONG, d'institutions statistiques, ou d'organisations internationales, visant à évaluer la richesse ou le "progrès" sur la base d'indicateurs synthétiques "alternatifs". Ces indicateurs remettent en question la domination politique et médiatique du PIB et de la croissance économique dans la mesure de la "richesse des nations". Ces initiatives nouvelles sont portées par des exigences de deux types, qui souvent se rejoignent : des exigences "sociales" d'une part, des exigences environnementales de l'autre. Leurs méthodes sont très diverses. Je ne prendrai ici que deux exemples<sup>2</sup>, qui concernent l'un et l'autre des indicateurs "synthétiques", c'est-à-dire ambitionnant, à l'instar du PIB, mais avec nettement plus d'incertitudes, de résumer en un chiffre final unique des dimensions du progrès que d'autres préfèrent présenter séparément, sous forme de bilans ou de "tableaux de bord".

### **1.1. Les indicateurs du PNUD**

Le PNUD publie depuis 1990 un "rapport annuel sur le développement humain dans le monde", où figure le célèbre et pourtant rudimentaire IDH (Indicateur de développement Humain), dont la diffusion mondiale a constitué un succès spectaculaire, au-delà des pays en développement auxquels il était principalement destiné. Cet indicateur est tout simplement la moyenne de trois indicateurs permettant chacun de classer les pays sur une échelle de 0 à 1 : le PIB par habitant (exprimé en parités de pouvoir d'achat<sup>3</sup>), l'espérance de vie à la naissance, et le niveau d'instruction (mesuré par un indicateur alliant pour deux tiers le taux d'alphabétisation des adultes et pour un tiers le taux de scolarisation). Le PNUD a, par la suite, publié annuellement d'autres indicateurs synthétiques, dont je ne retiendrai ici que l'IPF, Indicateur de Participation des Femmes à la vie économique et politique, et l'IPH, Indicateur de Pauvreté Humaine. Pour les pays développés, ce dernier tient compte de quatre critères auxquels il accorde le même poids : probabilité de décéder avant 60 ans, illettrisme, % de personnes en deçà du seuil de pauvreté, % de chômeurs de longue durée.

Le tableau 1 reproduit le classement des 20 premiers pays (seulement 17 pour l'IPH, faute de données pour certains pays) selon respectivement l>IDH, l'IPH et l'IPF. On a ajouté (colonne 2) le classement des pays de la première colonne selon le seul critère du PIB/habitant. La France ne figure pas dans le classement de l'IPF, faute de données. En un sens, cela vaut mieux, car elle serait très mal classée, et c'est probablement la principale raison de l'absence de données...

---

<sup>2</sup> Pour d'autres développements, voir J. Gadrey, F. Jany-Catrice, *Les nouveaux indicateurs de richesse*, La Découverte, coll. Repères, 2005.

<sup>3</sup> Exemple : si un même "panier" de biens, représentatif de la consommation française et de la consommation américaine, coûte 0,9 euro en France, et 1 dollars aux Etats-Unis, on dira que la "parité de pouvoir d'achat" entre les deux pays est de 1 dollars pour 0,9 euro, et l'on pourra exprimer le PIB français en dollars (et réciproquement).

Tableau I. Classement des pays développés selon quatre indicateurs

Source : rapport 2004 du Pnud

Classement IDH (2002)	Classement selon le PIB/hab. (PPA) (2002)	Pauvreté : IPH-2 (2002)	Indicateur de participation des femmes/hommes IPF (2002)
1. Norvège	2	1. Suède	1. Norvège
2. Suède	20	2. Norvège	2. Suède
3. Australie	11	3. Pays-Bas	3. Danemark
4. Canada	8	4. Finlande	4. Finlande
5. Pays-Bas	10	5. Danemark	5. Pays-Bas
6. Belgique	12	6. Allemagne	6. Islande
7. Islande	7	7. Luxembourg	7. Belgique
8. Etats-Unis	4	<b>8. France</b>	8. Australie
9. Japon	14	9. Espagne	9. Allemagne
10. Irlande	3	10. Japon	10. Canada
11. Suisse	6	11. Italie	11. N-Zélande
12. R-Uni	19	12. Canada	12. Suisse
13. Finlande	18	13. Belgique	13. Autriche
14. Autriche	9	14. Australie	14. États-Unis
15. Luxembourg	1	15. R-Uni	15. Espagne
<b>16. France</b>	<b>15</b>	16. Irlande	16. Irlande
17. Danemark	5	17. États-Unis	17. Bahamas
18. N-Zélande	22		18. R-Uni
19. Allemagne	13		19. Costa Rica
20. Espagne	23		20. Singapour
21. Italie	17		21. Argentine

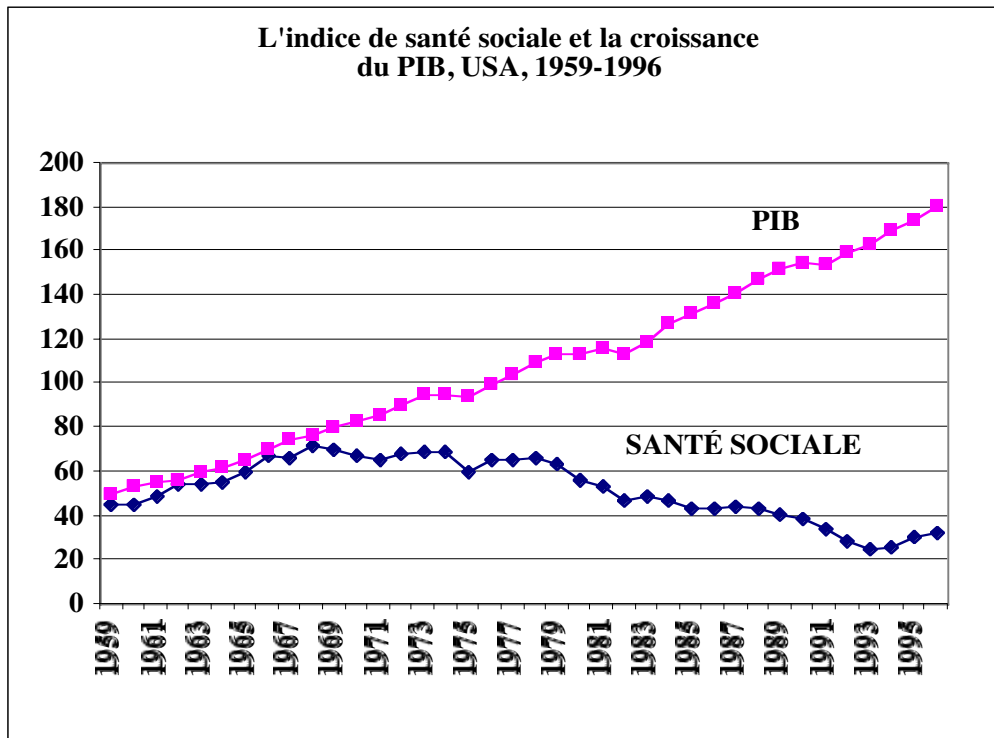
Quelles que soient leurs limites, ces données "indiquent" déjà bien des choses, y compris pour les pays développés. Il n'est pas sans importance, par exemple, de constater que les pays nordiques ont un excellent classement en matière de réduction des inégalités (pauvreté, inégalités entre hommes et femmes), tout en restant honnêtement classés lorsque intervient (pour une part) la richesse économique (IDH). Il n'est pas sans intérêt non plus d'observer le cas des pays dont les performances sociales (en termes de classement) sont nettement meilleures que les performances économiques brutes (à nouveau les pays nordiques). Ou encore de noter que les quatre pays les plus mal classés selon le critère de la prévalence de la pauvreté (dans une liste il est vraie limitée à 17 pays) sont dans l'ordre l'Australie, le Royaume-Uni, l'Irlande et les Etats-Unis, qui sont des pays relevant du modèle "anglo-saxon".

## 1.2. L'indice de santé sociale

En 1996, des chercheurs américains (Marc et Marque-Luisa Miringoff) ont produit et mis en débat un indicateur global de "santé sociale" pour leur pays, en faisant la moyenne de 16 indicateurs disponibles, dont chacun prend des valeurs comprises entre 0 et 100. Leur méthode a été utilisée récemment pour construire le BIP 40 (Baromètre des Inégalités et de la Pauvreté, qui est actuellement le seul indicateur alternatif digne de ce nom disponible en France) : pour chacune des 16 variables, on attribue la note 0 à la "pire valeur" atteinte au cours de la période de construction de l'indice (en général deux ou trois décennies), et la note 100 à la meilleure.

On regroupe dans l'indice des critères de santé, d'éducation, de chômage, de pauvreté et d'inégalités, d'accidents et de risques divers. C'est une sorte de résumé des grands problèmes sociaux contemporains, vus par ces chercheurs en tenant compte de la présence de ces

questions dans le débat public américain. Cet indicateur a acquis une certaine notoriété en Amérique du Nord et ailleurs, à partir de la publication, en 1996, dans le magazine *Challenge*, d'un graphique assez saisissant présentant simultanément la courbe de la croissance économique (celle du PIB, Produit Intérieur Brut) et celle de cet indice de santé sociale depuis 1959, avec un décrochage spectaculaire des deux indices à partir de 1973-74.



Lecture : l'indice de santé sociale prend des valeurs comprises entre 0 et 100, vu qu'il est la moyenne d'indicateurs notés entre 0 et 100. La santé sociale progresse quand l'indicateur augmente. PIB base 50 en 1959.

Pour ceux qui croiraient que ce résultat est typiquement américain, il n'est pas sans intérêt de rappeler que, dans le cas de la France, et selon le BIP 40 (qui ne couvre pas autant de dimensions, mais qui va plus loin en matière d'inégalités et de pauvreté), les années 80 et 90 ont vu une nette dégradation de la santé sociale de la France.

Les indicateurs alternatifs – ceux que l'on vient de présenter dans cette section comme les autres - reposent, c'est vrai, sur des conventions discutables, mais ce n'est pas une raison suffisante pour les ignorer. On voit mal comment se passer de "conventions discutables" dès lors qu'il est question d'environnement, de qualité de vie et de progrès social, et donc de systèmes de valeurs. Même les indicateurs économiques "sérieux" sont truffés de conventions discutables. Et des progrès sont à attendre du débat international qui s'ouvre sur ces questions.

Ce qui importe dans ces démarches, et qui fait le lien avec la question de l'utilité sociale, réside dans le souci de contrebalancer les jugements de progrès fondés sur des indicateurs unidimensionnels, en introduisant d'autres dimensions, donc d'autres valeurs, et en s'efforçant d'objectiver ces autres dimensions par le recours à des critères (en partie) quantifiables.

## **2. L'utilité sociale des organisations de l'ESS : dimensions et critères<sup>4</sup>**

### **2.1. Le contexte de l'émergence d'une notion**

La référence récente à l'utilité sociale en France ne peut se comprendre que dans le cadre de débats concernant le rôle économique et social, actuel et futur, de l'ESS. C'est une idée qui a été forgée pour "défendre" l'ESS face à certaines menaces, ou pour en promouvoir le développement sur la base de règles favorables. Cela ne veut pas dire que la réflexion sur cette notion ne peut pas aussi servir "positivement" la gestion des associations. Mais, pour l'essentiel, l'enjeu actuel, en France, consiste à tracer une frontière entre l'ESS et les deux autres grandes formes institutionnelles que sont l'économie privée lucrative et l'économie publique. En réalité, la frontière qui pose le plus de problèmes est celle qui sépare l'ESS de l'économie marchande lucrative. La notion d'utilité sociale doit donc servir à marquer un territoire en revendiquant des régulations spécifiques, juridiques et fiscales pour l'essentiel.

D'où l'invention de l'utilité sociale comme convention émergente pouvant justifier de nouvelles régulations. La convention est la suivante : si une OES (organisation de l'ESS) est effectivement en concurrence, pour le type de service qu'elle rend, avec une ou des entreprises privées lucratives, la seule justification que l'on puisse trouver pour lui attribuer certains avantages sans remettre en cause la "loyauté de la concurrence" se trouve dans l'existence constatable de contributions à l'intérêt général que ne fournissent pas, ou que fournissent moins bien, les entreprises privées.

### **2.2. À la recherche des dimensions et des critères de l'utilité sociale**

En matière d'utilité sociale, les chercheurs et les acteurs qui admettent cette problématique sont confrontés à la question du contenu concret de cette notion, et des critères et méthodes qui peuvent permettre d'en vérifier l'existence. Nous nous contenterons ici de présenter une grille de synthèse des dimensions et des critères rencontrés dans l'ensemble des travaux recensés. Cette grille est constituée de cinq « dimensions » possibles de l'utilité sociale. Pour chaque dimension, on mentionne les valeurs invoquées par les acteurs, les critères plus concrets cités, et certaines controverses ou contestations rencontrées (rubrique : « aspects problématiques »). Pour des commentaires sur cette grille et sur les débats contradictoires correspondants, le lecteur pourra consulter le rapport dont ce texte est issu. Selon les chercheurs et selon les acteurs, la représentation de l'utilité sociale fait appel à une grande partie de cette grille, ou à une partie plus réduite. L'ordre retenu pour la présentation des cinq dimensions correspond approximativement à des valeurs, dimensions et critères qui apparaissent comme de plus en plus spécifiques à l'ESS lorsqu'on va de la dimension 1 à la dimension 5. La question des méthodes d'évaluation et des indicateurs éventuels sera évoquée dans la section 3.

#### **Dimension 1. L'utilité sociale à forte composante économique**

On peut faire figurer dans cette rubrique deux sous-dimensions.

**- La richesse économique créée ou économisée par l'ESS**, en termes de bénéfices collectifs. Deux arguments principaux sont invoqués :

---

<sup>4</sup> Cette section reprend, avec très peu de modifications, une contribution au « Dictionnaire de l'autre économie » (J.L. Laville et A.D. Cattani (éds), Desclée de Brouwer, 2005).

Le premier argument est le moindre coût collectif direct de certains services associatifs par rapport à des solutions publiques ou privées comparables. Exemples : crèches associatives, aide à domicile aux personnes âgées, aux malades... Les aspects problématiques principaux relèvent de quelques questions : la qualité est-elle comparable ? Le professionnalisme ? Les salaires et conditions de travail ? Le coût inférieur est-il lié au bénévolat ? À des salaires très bas ? Quels sont les points de comparaison pertinents ?

Le second argument est la réduction indirecte de coûts économiques. Exemples : réduction des dépenses d'indemnisation du chômage, des coûts de turnover ou d'absentéisme de salarié(e)s dont les enfants ont accès à un système de garde. Parmi les aspects problématiques, on trouve les questions suivantes : que faut-il imputer aux associations ou autres OES (organisations de l'ESS) comme bénéfice collectif au titre de leur contribution à la réduction du chômage ? Toute organisation employeuse réduit en effet les dépenses d'indemnisation du chômage. Faut-il se limiter aux cas des personnes durablement éloignées de l'emploi ?

- **La dynamique de territoire**, la défense et à la promotion d'une identité locale, le développement économique et social territorial. Les aspects problématiques portent sur des risques de survalorisation "communautariste" de territoires, ou de sociabilité défensive : comment promouvoir l'égalité des territoires devant l'accessibilité à certains services de proximité "socialement utiles" s'ils dépendent d'initiatives bénévoles ?

## **Dimension 2. Thèmes de la lutte contre l'exclusion et les inégalités, du développement humain et du développement durable**

### **- Lutte contre l'exclusion et les inégalités, développement des "capabilités"**

Les valeurs invoquées portent ici sur la réduction d'inégalités diverses jugées excessives, la lutte contre la pauvreté, le développement des « capabilités » (capacités d'action autonome). Il s'agit évidemment d'un des champs majeurs de "l'action sociale" et socio-culturelle, à l'intérieur d'une vision "organique" de la solidarité nationale, défaillante ou insuffisante, ou à revivifier par les solidarités locales. On y trouve par exemple les actions prioritaires en direction de publics défavorisés, souffrant de handicaps, malades, personnes sans domicile fixe, l'insertion dans l'emploi et l'activité de personnes "désaffiliées", les actions en faveur de l'égalité professionnelle des hommes et des femmes, mais aussi la tarification (dans le cas de services payants) sur la base de critères sociaux.

Parmi les aspects problématiques, on peut citer les risques de désengagement de l'État dans des domaines où l'addition d'actions locales ne peut suffire, ou à l'inverse la forte dépendance de certaines de ces actions vis-à-vis de l'État, l'inégalité des territoires et des publics en fonction de l'existence d'initiatives associatives.

### **- Solidarité internationale et développement humain**

Les valeurs invoquées sont des valeurs d'égalité, de droits de l'homme et de démocratie, en faveur d'actions pour le développement et contre la pauvreté humaine. Les aspects problématiques renvoient aux controverses sur le rôle des ONG dans le

développement et sur leur instrumentalisation possible par le libéralisme ou par des gouvernements corrompus.

#### **- Développement durable (local, national ou international)**

Les valeurs invoquées sont l'équité intergénérationnelle, les grandeurs écologiques, les biens communs et les patrimoines. L'aspect problématique principal est le risque d'oubli du "pilier social" du développement durable.

### **Dimension 3. Lien social de proximité et démocratie participative**

#### **- Li en social de proximité**

Les valeurs invoquées portent alors sur le lien social de proximité, la réciprocité communautaire, le capital social relationnel. L'utilité sociale est celle de la réduction de l'isolement social et affectif et de la création de collectifs par l'entraide, les échanges locaux, les échanges de savoirs. Les aspects problématiques sont ici le risque d'oubli des inégalités et de la solidarité organique fondée sur des droits et garantie par l'État (le lien entre égaux n'est pas le lien entre inégaux), le risque d'inégalités persistantes entre territoires ou entre publics en fonction de l'existence ou non d'initiatives locales bénévoles, le risque de communautés peu ouvertes aux autres.

#### **- Démocratie participative (notamment locale)**

Les valeurs invoquées et critères concernent la "prise de parole", les espaces publics de proximité, l'éducation à la citoyenneté (valeurs typiques de nombreuses associations des pays nordiques), le dialogue participatif entre acteurs associatifs et "parties prenantes" (dirigeants, autres bénévoles, salariés, usagers, collectivités locales, élus, institutions du social, financeurs...), le processus de décision pluraliste comme utilité sociale. Les aspects problématiques concernent notamment le risque de corporatismes divers défendus par des associations sans prise en compte d'un intérêt général plus large.

### **Dimension 4. Innovation sociale et solidaire**

Cette dimension concerne la découverte plus ou moins partenariale de besoins émergents et l'innovation dans une offre de services adaptée ; la réponse à des besoins existants, mais qui ne sont couverts ni par l'État ni par le secteur lucratif ; les innovations institutionnelles locales ou nationales (finances solidaires, SCIC, coopératives d'activités...) ; les innovations organisationnelles (Réseaux d'Echange de Savoirs, Systèmes d'Echanges Locaux...).

Aspects problématiques : un "besoin émergent" peut n'être que le besoin de faire face à un retrait de l'État ou aux conséquences sociales négatives d'orientations publiques ou privées, dans des conditions qui ne sont pas socialement optimales.

## **Dimension 5. Utilité sociale "interne", mais avec des effets possibles de "contagion" externe**

On trouve ici ce que certains nomment les spécificités de la gouvernance des OES, sans nécessairement les faire figurer comme dimensions de l'utilité sociale de l'ESS. Mais, pour d'autres, cette utilité sociale « interne » aurait des vertus sociétales dépassant les frontières des associations.

### **- Désintéressement, don et bénévolat, mutualisation (des ressources, des compétences, des risques)**

Il s'agit de valeurs d'un type particulier qui répondent à des normes morales de générosité, sans contrepartie attendue. On y trouve aussi des valeurs critiques de l'ordre marchand et du profit comme ressort de la production. D'où la valorisation de la non-lucrativité, de la gestion désintéressée et de l'action bénévole, de la mutualisation (des ressources, des compétences, des risques).

Aspects problématiques : le désintéressement et la générosité peuvent masquer des ressorts d'action moins nobles : exercice solitaire du pouvoir, dérives autoritaires. La conviction de participer à des projets qui améliorent le bien-être collectif peut conduire à dévaloriser d'autres solutions, publiques notamment, ayant ces mêmes objectifs.

### **- Gouvernance alternative et plus démocratique**

Ces valeurs sont critiques de l'absence ou de l'insuffisance de démocratie participative dans la gouvernance des entreprises privées lucratives et dans le fonctionnement de l'État : règles de démocratie interne (une personne, une voix) ; "double qualité", dans le cas des coopératives et des mutuelles (absence de distinction entre membres associés et usagers, participation conjointe) ; libre adhésion (acte volontaire).

Aspects problématiques : l'histoire des associations américaines montre qu'une partie d'entre elles a été créée pour échapper aux règles de contrôle jugées encore trop "démocratiques" des entreprises et de leurs comptes.

## **3. Sur la méthode d'évaluation de l'utilité sociale**

Nous proposons dans cette section des réflexions d'une autre nature que celles qui concernent les dimensions et les critères de l'utilité sociale. Il y est question des méthodes d'évaluation envisageables (comment fournir des preuves d'utilité sociale, une fois les critères définis ?). Nous allons pour l'essentiel nous limiter à l'exemple, dont le poids est essentiel dans ces débats, des OES qui interviennent dans le champ du "social", et qui s'adressent à des publics plus ou moins "ciblés" (par les politiques publiques et par les associations), avec des objectifs de réduction des inégalités et de l'exclusion. Mais d'autres secteurs associatifs ou de l'économie sociale pourraient être concernés par de telles méthodes, en les adaptant.

### **3.1. Utilité sociale et contributions au bien-être des bénéficiaires de l'action**

Un rappel est ici nécessaire. Il faut distinguer, d'une part, l'évaluation des performances et de la qualité des services, et, d'autre part, l'évaluation de l'utilité sociale des activités. *Cette dernière fait référence à des contributions diverses qui ont une dimension de bien collectif, une notion certes conventionnelle mais qui n'est pas de même nature que celle de contribution au bien-être individuel des bénéficiaires de l'action.* Bien entendu, les mêmes actions peuvent simultanément produire de l'utilité individuelle et de l'utilité sociale, et c'est même le cas le plus fréquent, dans des activités qui visent à aider des personnes en leur rendant des services (utilité individuelle), mais avec des objectifs, par exemple, de réduction des inégalités ou d'accès à des droits (utilité sociale, idée d'intérêt général). Prenons deux exemples.

Premier exemple. L'aide à domicile aux personnes âgées est une contribution au bien-être individuel de ces personnes, mais toute entreprise du secteur marchand lucratif vend aussi des biens et des services qui, en général, contribuent positivement à cette dimension individuelle du bien-être. L'utilité sociale de l'aide à domicile aux personnes âgées relève d'autres dimensions, qui sont jugées "valables" (ayant une valeur) par d'autres personnes et collectifs que les bénéficiaires directs, c'est-à-dire par la "société" ou par une communauté. Sans chercher à être exhaustif, on peut citer, dans cet exemple, l'entourage familial des personnes âgées concernées, qui bénéficie indirectement de l'existence de tels services. Ces derniers permettent également d'éviter aux personnes âgées des solutions d'hébergement qui n'auraient pas leur préférence et qui seraient plus coûteuses individuellement et collectivement. Ils autorisent l'accès d'un plus grand nombre de personnes à l'exercice d'un droit (ou de ce que beaucoup considèrent comme un droit, même s'il n'est pas formellement inscrit comme tel) à vivre dignement sa vieillesse. Ils favorisent le maintien de capacités d'autonomie qui ne sont pas seulement importantes pour les personnes, mais qui influent plus largement sur les relations sociales, la mixité des âges dans la vie sociale de proximité, la réduction de la stigmatisation sociale et de la ségrégation spatiale des personnes âgées, etc. Ce sont autant de biens collectifs et de valeurs ayant une portée sociale qu'il faut donc identifier lorsqu'il est question d'utilité sociale.

Second exemple. Lorsque les bénéficiaires de l'action associative sont, de façon massive, des personnes souffrant de lourds handicaps d'insertion économique et/ou sociale (ce qui n'est pas le cas des services d'aide à domicile aux personnes âgées), alors il semble assez logique (même si c'est une convention à débattre) de considérer que la totalité des actions en direction de ces bénéficiaires relève de missions d'utilité sociale, dès lors que la société admet que de telles actions sont collectivement valables. Mais cela ne dispense pas d'évaluer si ces missions sont correctement remplies, en passant de l'utilité sociale affichée à l'utilité sociale effective. C'est cette dernière qui est visée par l'évaluation.

### **3.2. Suggestions en vue d'évaluations en quatre temps**

Nous suggérons, pour analyser l'utilité sociale des OES (du secteur « social »), de repérer, de qualifier, et parfois de quantifier, trois réalités observables (étapes B à D), après avoir mené une analyse du projet (étape A).

#### **A. Le projet et ses missions d'utilité sociale.**

L'examen des quatre réalités observables suppose en effet que soient rappelés et précisés préalablement les valeurs et les objectifs généraux du projet associatif, qui constituent, en amont, les intentions à valider dans les faits. On peut d'ailleurs à cette

occasion commencer à repérer ce qui, dans le projet, relève ou non de la notion d'utilité collective, ou sociale. C'est l'"étape zéro" de l'évaluation. Elle est très importante.

#### B. Les publics.

La première réalité à décrire et analyser concerne *les publics* bénéficiaires des actions associatives. On peut ici s'inspirer, non sans adaptation et sans esprit critique, de la notion de "groupes homogènes", utilisée dans le domaine de la santé à d'autres fins, notamment de contrôle budgétaire, ou encore des critères concernant les handicaps et les référentiels de handicaps. Cette démarche comporte des risques (il ne s'agit pas de stigmatiser, mais de préciser la diversité des personnes concernées), mais c'est néanmoins un outil de connaissance à ne pas négliger.

#### C. Les actions.

La deuxième réalité est constituée par *les actions* qui correspondent aux objectifs des OES et à leurs intentions de contribution à l'utilité sociale, à savoir, dans le cas présent (les OES du secteur dit social), des objectifs de réduction des inégalités, de restauration des capacités d'action ou "capabilités" (selon Sen), etc.. Par "actions", on entend au sens large aussi bien des séquences identifiées de travail de service (exemples : séquences d'aide à domicile, accueil des personnes pour les informer sur leurs droits et sur les possibilités offertes), des actions et interventions plus étalées dans le temps (exemples : programmes et sessions de formation des bénéficiaires, des salariés...), mais aussi des décisions faisant intervenir une idée d'intérêt général : embauche associative de personnes particulièrement éloignées du marché du travail, décisions de tarification à faible prix pour les publics à faibles revenus, décision de "mixage du public" ou de "discriminations positives"...

Le seul fait de décrire ces actions, d'en dresser un bilan en termes de nature des activités et des décisions, de volume des activités par type, et surtout *d'orientation du contenu de l'activité en fonction des objectifs sociaux poursuivis*, même si cela ne renseigne pas sur les impacts, est un moment essentiel, et dans certains cas, comme nous le verrons, c'est peut-être le plus important.

#### D. Les impacts.

Enfin, et certains diront surtout, la troisième réalité est celle des *impacts ou résultats* (contrairement à certains, nous ne distinguons pas ces deux notions) de ces différents types d'action sur les différents types de publics, dans le cas présent en termes de réduction effective des inégalités ou de l'exclusion dont ces publics sont victimes, de reconquête de capacités d'action ou d'autonomie (pour un exemple, voir l'encadré 1 ci-après). Cette étape est évidemment importante, mais c'est la plus difficile à mettre en œuvre, pour de nombreuses raisons, notamment parce que l'action associative est en général un facteur parmi d'autres, un facteur dont l'influence spécifique est difficile à isoler, dans l'amélioration éventuelle de la situation sociale et personnelle des bénéficiaires de cette action. C'est aussi une étape qui devrait normalement requérir des données et des informations émanant à la fois des prestataires (responsables, salariés, bénévoles le cas échéant), des bénéficiaires, et des autres parties prenantes, dont les financeurs.

Nous ne faisons pas figurer comme réalité à décrire *les ressources* mobilisées pour ces actions, y compris les ressources bénévoles et les partenariats, en considérant que l'analyse des ressources ne fait pas partie de l'évaluation de l'utilité sociale au sens strict. Les ressources sont plutôt des "inputs" de la production. Mais pour certains, la question de l'hybridation des ressources est aussi un critère à prendre en compte, tout comme celui de la relative autonomie d'action permise par l'existence de "ressources propres" (dont fait partie le

bénévolat). Et, bien entendu, l'analyse des ressources fait partie des analyses de l'efficacité des actions.

### **3.3. La place respective de l'évaluation des actions et de celle des impacts**

Cela fait longtemps qu'en matière d'évaluation des performances des services, nous plaidons pour qu'on ne se contente pas du "service direct" et des actes, et pour que l'on s'intéresse aux services indirects, ou impacts, en distinguant par exemple des impacts à court terme et des impacts plus durables<sup>5</sup>. Mais, s'agissant des services associatifs du champ du social, on peut se demander si certaines exigences d'évaluation d'impact, évidemment légitimes, ne tombent pas dans l'excès inverse, en oubliant que, dans de tels cas, on peut rarement être aussi concluant dans une analyse d'impact que dans un bilan qualitatif et quantitatif des actions et de la façon dont elles sont menées sous l'angle des missions d'utilité sociale.

Il faut évidemment tenter de fournir des exemples significatifs d'impacts jugés positifs, d'autres qui le sont moins, avec certains chiffres de réussite. À cet effet, on peut parfois s'appuyer sur des grilles intéressantes de transformation d'état des personnes, des publics, ou des territoires, en relation plus ou moins visible avec les actions menées.

Mais, dans le même temps, il y a des cas où la meilleure garantie, dans certains services professionnels – or on peut assimiler nombre de ces activités à des services professionnels ou paraprofessionnels, sous l'angle du type de travail effectué - que des résultats positifs seront obtenus, c'est la mobilisation de compétences professionnelles organisées et d'une éthique professionnelle dans la production du service. Or cela est souvent plus facile à décrire et à vérifier que l'obtention d'un impact dont l'importance et la nature dépendent de l'évolution de facteurs de contexte économique et social (par exemple l'évolution du chômage, l'évolution économique et sociale d'un quartier ou d'un territoire) qui n'ont parfois que peu de choses à voir avec la qualité de l'action associative, et qui ne permettent pas aisément de raisonner "toutes choses égales par ailleurs", sauf dans les très rares cas<sup>6</sup> où l'on peut utiliser une méthode "expérimentale" (avec échantillon témoin, etc.).

Une suggestion sur ce point serait donc de jouer une complémentarité des évaluations des actions et de celles des résultats/impacts, avec une pondération variable selon les activités et selon leurs objectifs, mais en se méfiant de l'idée que seuls les impacts importent dans l'évaluation et qu'ils fournissent les "preuves" les plus décisives de l'utilité sociale spécifiquement produite par les associations. Cette position converge avec celle que défend le dossier de Culture et Promotion sur l'utilité sociale, dossier auquel nous renvoyons le lecteur.

### **3.4. Indicateurs quantitatifs et indices qualitatifs d'utilité sociale**

Notre dernier commentaire porte sur la façon de fournir des "preuves" d'utilité sociale (qu'il s'agisse des actions ou des impacts) dans le type de démarche évaluative qui vient d'être évoqué.

À cet égard, la quantification, qui est souvent un atout précieux, ne doit pas être considérée comme fournissant toujours les "preuves" les plus convaincantes, compte tenu notamment de la forte présence de certaines dimensions d'utilité sociale concernant le lien social, l'estime de soi et l'autonomie existentielle, la sociabilité, la qualité de vie, la démocratie locale et l'innovation sociale. Ces dimensions ne résistent pas à toute

---

<sup>5</sup> Voir J. Gadrey, *Services : la productivité en question*, Desclée de Brouwer, 1996.

<sup>6</sup> Voir par exemple la méthode sophistiquée mise en œuvre par le groupe de recherche québécois PRISMA, spécialisé en gériatrie, pour évaluer l'efficacité d'un dispositif de services intégrés destinés aux personnes âgées en perte d'autonomie (Actes du colloque du Prisma, Sherbrooke, nov. 2001).

quantification, mais le risque existe d'en appauvrir fortement le contenu si l'on se focalise sur la recherche d'indicateurs quantitatifs.

On sous-estime beaucoup dans ces démarches la force de conviction des "indices qualitatifs", à côté et en complément des "indicateurs quantitatifs". Ces indices sont par exemple des restitutions de témoignages de bénéficiaires ou d'acteurs salariés ou bénévoles, des descriptions d'actions, des extraits d'entretiens relatant des expériences significatives. On ne voit pas pourquoi d'excellents sociologues considèrent qu'il est important d'appuyer leurs analyses sur de nombreux extraits d'entretiens, des descriptions fines de certains cas exemplaires, ou de biographies, et pourquoi ceux et celles qui se demandent comment évaluer l'utilité sociale des associations devraient renoncer à ce mode particulier, mais parfois très efficace, de production d'indices crédibles d'utilité sociale.

Bien entendu, dans ce cas non plus, il ne s'agit pas de faire confiance aveuglément à la subjectivité des acteurs. Il faut faire de l'analyse des témoignages et situer les cas exemplaires ou biographiques. Mais, si cela est fait, la description "qualitative" honnête de certaines actions et de ce qu'elles ont produit aux yeux des bénéficiaires et des prestataires peut s'avérer un indice aussi convaincant que bien des tableaux statistiques, qui ne pourront pas intégrer toute la richesse de ce qui se passe dans l'action et dans la relation. À nouveau, nous suggérons une complémentarité de ces méthodes.

Enfin, et sans entrer dans des débats méthodologiques bien connus, notamment des sociologues ou des spécialistes des sciences politiques et des sciences de gestion, l'opposition qui vient d'être évoquée entre indicateurs quantitatifs et indices qualitatifs ne doit pas être durcie à l'excès. Il existe en effet, pour traiter certaines questions, des possibilités de "quantifier le qualitatif", y compris lorsqu'il s'exprime sur la base de jugements subjectifs. Si par exemple il s'avère important de recueillir des témoignages de destinataires de services personnels pour mieux apprécier la façon dont l'action a amélioré leur situation, a réduit leur exclusion et enrichi leurs liens sociaux, on peut envisager de recourir à la fois à certains indicateurs "objectifs" quantifiables, à des jugements subjectifs par le biais d'entretiens individuels ou d'enregistrement de réunions ou de tables rondes, mais aussi à des questionnaires concernant la satisfaction des personnes vis-à-vis de l'action et de ses résultats sur une liste de critères reconnus comme pertinents après une première étape d'investigations par entretiens. On peut alors construire et traiter ces questionnaires en utilisant une échelle de satisfaction ou de jugement, comme l'ont fait des chercheurs québécois dans une belle évaluation d'actions dans le domaine du logement social<sup>7</sup>. Le recours à des indicateurs synthétiques, construits sur la base d'une série d'indicateurs partiels, peut même alors être envisagé.

---

<sup>7</sup> Évaluation du logement social avec support communautaire, LAREPPS (Christian Jetté, Luc Thériault, Réjean Mathieu, Yves Vaillancourt), UQAM, Montréal, 1998.

## Conclusion

Est-ce que l'ESS peut se saisir positivement de ce qui a commencé à se bâtir autour de l'utilité sociale d'une façon plus ou moins imposée de l'extérieur, comme un outil possible de réflexion évaluative sur ces pratiques ? Peut-elle s'approprier ces idées, quitte à les transformer ?

Cette question est en débat. Elle ne fait pas l'unanimité, et il ne nous appartient pas de trancher. Les acteurs décideront. On peut juste dire que si les OES, ou seulement certaines d'entre elles, s'engageaient dans cette voie d'une réflexion évaluative sur leur utilité sociale, ce que certaines ont commencé à faire, il leur faudrait non pas s'aligner sur des dimensions et des critères officiels empruntés à des textes et documents extérieurs, mais reconstruire elles-mêmes, au cas par cas, quitte à s'inspirer de ce qui existe déjà, des processus et des grilles d'analyse de leurs valeurs, de leurs pratiques, de leurs actions, de leurs résultats ou impacts sociétaux, pour que cette auto-évaluation soit un moment fort de la réactivation ou réorientation de leur projet, sans exclure que cela puisse aussi leur servir de justifications auprès de diverses parties prenantes. On quitterait alors la logique de l'utilité sociale comme outil de régulation externe ou de contrôle, pour une logique volontaire de montée en capacités réflexives.

## Bibliographie sélective

Ce texte s'appuie sur un rapport, publié en février 2004, et accessible en ligne sur le site du CLERSE, selon la séquence suivante :

[http://www.univ-lille1.fr/clerse/site\\_clerse/pages/accueil.htm](http://www.univ-lille1.fr/clerse/site_clerse/pages/accueil.htm) -> Membres -> Gadrey Jean -> Bas de page « cliquer ici » -> rapports de recherche

CNVA (Conseil national de la Vie Associative), Avis sur l'utilité sociale des associations, Bilan de la vie associative 1994-1995.

Culture et Promotion (recherche-étude réalisée par Hélène Duclos), Evaluation de l'utilité sociale des associations, Dossiers pour notre temps n° 98 (juillet-septembre 2001) et n° 99 (octobre-décembre 2001).

Fraisse, L., Gardin, L., Laville, J-L., 2003, Apports et limites de l'approche par les externalités : l'exemple des services aux personnes, in : L'évaluation de l'économie sociale, quelques enjeux de conceptualisation et de méthodologie, Bouchard, M. et al., Cahier Crises n°I-0301 ([www.crisis.uqam.ca/cahiers/2003/I-0301.pdf](http://www.crisis.uqam.ca/cahiers/2003/I-0301.pdf)).

Lipietz, A., 2001, *Pour le tiers secteur*, Paris, La Découverte.

## Annexe (analyse provisoire)

### Un exemple de grille d'évaluation de l'utilité sociale d'une structure d'insertion par l'économique.

Le travail est en cours (premier trimestre 2005) avec les acteurs sur la pertinence des dimensions, des critères, et sur la façon de les objectiver. Cette grille est centrée sur les impacts, ce qui signifie qu'elle devrait être complétée par des informations sur les actions.

#### A. Les dimensions de l'utilité sociale des structures d'insertion professionnelle et sociale de chômeurs

On distinguera deux grandes catégories de bénéficiaires collectifs, dont les premiers passent par l'amélioration de situations *individuelles* de personnes victimes d'exclusions souvent multiples, dont le chômage.

**1. Des bénéficiaires individuels s'inscrivant dans des objectifs sociétaux**, donc composantes de bénéficiaires collectifs, en termes de réduction de l'exclusion sous diverses formes. On distinguera trois formes d'exclusion ou de « handicaps », étant entendu qu'il existe des relations entre eux et que l'amélioration de la situation selon une dimension retentit positivement sur les autres. C'est d'ailleurs ce qui fait tout l'intérêt de stratégies d'accompagnement « global » des personnes ou publics concernés, ce qui ne signifie pas une intrusion pesante dans tous les domaines de leur vie.

**1.A. Réduction de l'exclusion professionnelle**, en termes de retour à l'emploi ou d'amélioration des capacités à en retrouver un.

Cette catégorie inclut la formation (à préciser), les capacités relationnelles, l'attitude vis-à-vis des collègues ou de l'encadrement, les compétences socioculturelles utiles au travail, la fiabilité personnelle, les capacités d'autonomie dans le travail, la connaissance des tâches. Il faudrait hiérarchiser ou ordonner cette liste (inspirée d'un document du CRIDA dans le cadre d'un programme européen), et la compléter, ce qui est proposé dans le tableau de synthèse ci-après (§ B).

**1.B. Réduction de l'exclusion ou désaffiliation sociale en dehors de la sphère du travail.**

Cela concerne plusieurs domaines de la vie sociale, et en particulier les quatre suivants (à compléter si besoin) :

- La sphère familiale (exemple : les enfants placés ou dont on ne peut plus s'occuper dignement, la rupture de liens familiaux qui pouvaient s'accompagner d'entraide..)
- Les conditions matérielles de vie, dont le logement, problème souvent central, et bien entendu le revenu monétaire, que l'on peut classer ici
- La santé, la propreté et l'hygiène...
- La sociabilité de voisinage ou autre, la participation à des activités sociales...

**1.C. Récupération d'une capacité personnelle d'action autonome** ou « capabilité » (selon Amartya Sen), incluant l'estime de soi, la capacité retrouvée de faire des projets de vie en partie choisis au lieu de « projets de survie quotidienne »...

Il est évident que cette progression des capacités personnelles dépend très fortement (et réciproquement) d'améliorations dans les domaines précédents (trouver un logement, une activité, des revenus, des liens sociaux, etc.), mais, pour l'évaluation de la progression de la situation des personnes, il importe de l'envisager pour elle-même et comme un objectif spécifique. Elle ne résulte pas automatiquement des autres améliorations.

**2. Des bénéfices d'emblée collectifs.** On distinguera deux types :

**2.A. Des bénéfices économiques pour la collectivité**, en termes notamment de réduction des coûts économiques du chômage, ou encore en termes de « coûts du chômeur évité ». Il existe des évaluations de ces coûts, et elles peuvent être confrontées aux dépenses consenties. Cela ne concerne que la fraction de ceux qui trouvent une insertion durable dans l'emploi.

**2.B. Des bénéfices non économiques pour le territoire d'action** (même s'ils peuvent avoir des impacts économiques) :

- Le meilleur respect de « droits » divers constitutifs d'une citoyenneté de plein exercice sur le territoire, l'amélioration de ses indicateurs sociaux et de sa vie sociale, voire de son dynamisme économique.
- L'existence de mobilisations citoyennes sur un territoire en faveur de l'emploi et des droits de tous à vivre dignement, la constitution de réseaux d'acteurs de l'intérêt général et pour le développement économique et social du territoire.

## **B. Cas des bénéfices de type 1 : une possibilité de « mesure » à critères multiples**

Il est très réducteur de considérer qu'un bon indicateur d'impact (sur les situations individuelles) d'une structure d'insertion est le taux d'insertion dans l'emploi à la sortie (souvent un an pour les chantiers d'insertion qui fonctionnent sur la base de CES). Les trois principales raisons sont les suivantes. D'abord, il y a emploi et emploi, et s'insérer dans un emploi stable à temps plein n'équivaut pas à l'acceptation d'un CDI à temps partiel. Ensuite, « réussir des insertions » est plus « facile » quand le taux de chômage sur le territoire ou dans les territoires voisins est plus faible. Enfin, c'est plus « facile » quand on sélectionne à l'entrée des personnes dont les probabilités d'insertion sont bonnes. C'est ainsi que, dans les années 80, on a cessé en France de classer les lycées sur la base de leur taux de réussite au baccalauréat, pour évaluer leur « valeur ajoutée éducative » en tenant compte également des publics d'élèves qu'ils accueillent (« niveau initial »).

On pourrait donc mettre au point une grille de critères permettant d'évaluer (par exemple sur une échelle de 1 à 5 pour chaque critère) la situation d'une personne accueillie au regard des normes de recrutement sur un emploi décent et d'une vie sociale et personnelle digne (les trois dimensions des bénéfices de type 1), afin de comparer cette situation initiale à celle qui prévaut au bout d'un an par exemple. Il s'agit d'un exercice très imparfait, mais qui pourrait être instructif et informer les partenaires publics des réussites et des échecs, en tenant compte des « handicaps » initiaux professionnels, sociaux et personnels. Voici un exemple très provisoire de grille possible, sous forme de tableau de synthèse ou « fiche » par personne.

Dans ce tableau, chacun des 16 critères (dont 8 sur le rapport au travail et à l'emploi) serait évalué sur une échelle de 1 à 5. **Les critères traditionnels de taux de retour à l'emploi devraient évidemment être ajoutés, en distinguant selon les emplois trouvés.**

Dimensions et critères	Situation avant l'entrée (dimensions 2 et 3) ou au début (dimension 1)	Situation à la fin (après 9 à 12 mois)
<b>1. Rapport au travail, à l'emploi et à l'insertion professionnelle (8 critères)</b> <hr/> - Rapport personnel au travail : motivation, absentéisme peu justifié... <hr/> - Capacité à réaliser les tâches demandées <hr/> - Capacité à travailler avec d'autres collègues <hr/> - Capacité à établir des relations positives avec l'encadrement <hr/> - Capacité à travailler en autonomie <hr/> - Maîtrise de savoir-faire <hr/> - Maîtrise des savoirs de base (lire, écrire, compter) <hr/> - Capacité à occuper un emploi hors structures d'insertion	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>2. Famille, liens sociaux, conditions matérielles de vie (5 critères)</b> <hr/> - Situation familiale <hr/> - Liens sociaux hors travail <hr/> - Conditions de logement <hr/> - Revenus mensuels <hr/> - Niveau d'endettement, difficultés financières	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>3. Critères de santé physique et mentale (2 critères) et d'estime de soi (1 critère)</b> <hr/> - État de santé physique et mentale, hygiène <hr/> - Degré de dépendance (alcool, drogue...) <hr/> - Estime de soi, capacité d'avoir des projets de vie	<hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/>
<b>TOTAL</b> de 16 à 80 (somme des évaluations de 1 à 5)	<hr/>	<hr/>
<b>Total</b> ramené à une « note » de 2 à 10 (division par 8)	<hr/>	<hr/>

L'ensemble de ces « fiches de progression », pour toutes les personnes ayant passé un an dans la structure, permettrait un bilan global C'est alors l'ensemble (la somme) des « valeur ajoutées en capacités d'insertion » qui aurait un intérêt pour évaluer l'utilité sociale de la structure sous l'angle des impacts individuels. On pourrait aussi analyser cette valeur ajoutée par dimensions (y-a-t-il eu plus de progrès sur le plan des critères relatifs au travail, à l'insertion sociale et à la confiance en soi... ?).

### **Attention, danger !**

On peut imaginer les réticences légitimes à ce type de « notation », qui n'est pas sans risque si elle est mal utilisée et en particulier *si elle sert à des fins de suivi individuel, ce qu'il faudrait proscrire absolument*, car les jugements des responsables sur chaque personne et sur son parcours doivent rester des jugements plus complexes et plus fins. Aucun indicateur ne peut les remplacer, et au contraire la « notation » serait alors un recul. Mais il ne faut pas oublier que l'objectif poursuivi n'est pas une évaluation individuelle, mais une évaluation d'ensemble des impacts de l'action en direction de l'ensemble des personnes. Et, pour cela, le genre d'indicateur que nous envisageons peut être utile comme résumé objectif de certains résultats globaux. Et il sera d'autant plus utile qu'il s'accompagnera de commentaires « qualitatifs » (non quantifiés) sur ce qui peut échapper à ces chiffres de « valeur ajoutée en capacités d'insertion », ainsi que d'indications ou indicateurs d'action.