

**Exemple de grille de critères et d'indicateurs**  
Réalisé par Médias-Cité, avec l'appui d'Ariane Développement Local

Critères d'utilité sociale	Conditions / Axes de recoupement	Id.	Intitulé de l'indicateur	Evaluation
<b>US1 : Utilité sociale liée à l'inclusion opérée<sup>1</sup></b>				
	<b>US1-C1 : Actions en direction des personnes et des publics constitués</b>			
	<i>Eloignement des publics</i>	1	Les publics touchés sont éloignés des usages pour des raisons sociales	
		2	Les publics touchés sont éloignés des usages pour des raisons territoriales	
		3	Les publics touchés sont éloignés des usages pour des raisons économiques	
		4	Les publics touchés sont éloignés des usages pour des raisons d'horaires d'accès aux services d'accompagnement <sup>2</sup> .	
		5	Les publics touchés sont éloignés des usages autres que marchands	
	<i>Réponse à la « demande sociale »</i>	6	L'action répond à une demande sociale relevant du tiers-secteur <sup>3</sup>	
		7	L'action répond à un besoin identifié des publics mais non formulés par eux-mêmes.	
	<i>Réponse à des usages « non-envisagés »</i>	8	L'action s'adresse à des publics sur une typologie d'usage non envisagés et représentant une plus-value opérationnelle pour les publics.	
	<b>US1-C2 : Actions en direction des structures<sup>4</sup> ayant pour objet la démocratisation des usages</b>			
	<i>Utilité d'appropriation par les acteurs</i>	9	La structure destinataire de l'action est concernée par l'e-inclusion mais est éloignée de l'appropriation des enjeux que cette notion recouvre et/ou implique.	
		10	La notion de l'e-inclusion est appropriée par l'acteur	
		11	Permanence de la prise en compte de l'e-inclusion dans le projet général de structure et dans les activités.	
		12	Inclusion dans un réseau d'acteurs du territoire (agissant dans le champ de la e-inclusion).	
		13	Inclusion dans un réseau d'acteurs global (agissant dans le champ de la e-inclusion).	
	<i>Utilité de mise en autonomie</i>	14	Autonomie dans la conduite de projet (l'opération est reconduite / la démarche est reconduite)	
		15	Autonomie dans la mise en œuvre de projet	
	<b>US1-C3 : Actions en direction des structures ayant pour objet l'organisation et l'optimisation dans la mise en œuvre de leur projet</b>			
	<i>Utilité structurante</i>	16	Les processus <sup>5</sup> liés au fonctionnement de la structure sont optimisés.	
		17	L'action permet de faciliter l'émergence de filières métiers	
<b>US2 : Utilité sociale liée au renforcement du lien social</b>				
	<b>US2-C1 : Actions en direction des personnes et des publics constitués</b>			
	<i>Utilité liée au fonctionnement social</i>	18	Mise en œuvre et ancrage d'usages facilitant l'exercice citoyen	
		19	L'expression des citoyens a été facilitée	
		20	Mise en œuvre et ancrage des usages contribuant à l'épanouissement de la personne dans un cadre collectif.	
		21	L'usage des outils a permis de contourner et de franchir des obstacles au fonctionnement social.	
		22	Des groupes de personnes se sont créés et/ou structurés à l'issue de l'action.	
	<i>Utilité liée au développement du lien social par le renforcement des cultures partagées</i>	23	L'action a permis de renforcer le développement d'une pratique artistique et culturelle	
		24	L'action a permis d'appuyer le développement du patrimoine culturel commun (et notamment la « culture numérique et multimédia »)	
		25	Par le biais des pratiques artistiques et culturelles, l'action a permis de renforcer la cohésion sociale et le partage.	
	<i>La personne dans son environnement sociétal</i>	26	Les savoir-faire développés et les situations mises en jeu, facilitent la réinscription de la personne dans un fonctionnement collectif	
		27	Les savoir-faire développés contribuent à rassurer la personne	
		28	Les savoir-faire développés contribuent au retour à l'emploi	
		29	L'action a permis à la création de clés de lecture plus globale (société de l'information, éducation aux médias, écrit public, etc...)	

<sup>1</sup> Cette notion s'appuie sur les travaux sur la Charte pour l'Inclusion Numérique (l'inclusion numérique en opposition à l'exclusion numérique), qui fait actuellement l'objet d'un cadre d'intervention au niveau européen et français (<http://charte.velay.greta.fr>)

<sup>2</sup> Par exemple sur 300 espaces multimédias développant des actions de démocratisation des usages du multimédia, seuls une trentaine sont accessibles après 19h. Or c'est à ces seuls horaires que les salariés peuvent y accéder avec plus de facilités. Cette question vaut également pour les services publics et les équipements d'intérêt général (lieux culturels, médiathèques, etc.).

<sup>3</sup> On entend par tiers-secteur, le champ d'intervention relevant de l'intérêt général et/ou de l'utilité sociale mais que les services publics ne couvrent pas et dans lequel le secteur marchand ne s'engage pas, car non rentable économiquement.

<sup>4</sup> On entend par « structure », les acteurs actifs dans le champ de l'intérêt général et plus précisément de l'éducation, éducation populaire, artistique, culturel et social.

<sup>5</sup> Nous nous intéressons ici aux processus liés à l'utilité sociale : meilleure action en direction des publics, démultiplication de l'impact, meilleur fonctionnement de la démocratie interne de la structure, rationalisation dans l'utilisation des moyens, construction d'indépendance et d'autonomie (mutualisation, déploiement du logiciel libre, etc.).

<b>US2-C2 : Actions en direction des structures et des collectifs</b>			
		30	L'action a mis en jeu des coopérations
		31	L'action fait apparaître des modes opérationnels durables (coopérations / mutualisation...)
		32	L'action replace au cœur des projets les notions d'utilité sociale, d'éducation populaire, d'entraide, de solidarités et de cohésion sociale.
<b>US3 : Utilité sociale liée à l'économie</b>			
<b>US3-C1 : Actions en direction des publics non-solvables</b>			
		33	Les modes d'intervention rendent possibles les actions en direction de publics non-solvables mais concernés.
		34	Les processus mis en œuvre permettent de construire des protocoles d'échanges autres que les flux financiers (échanges de services par exemple).
		35	Les actions mettent en œuvre des modes d'implications valorisant et non stigmatisant des destinataires de l'action
<b>US3-C2 : Actions en direction du tiers-secteur</b>			
<b>Secteur destinataire</b>			
		36	Les structures ou collectifs destinataires de l'action relèvent de l'intérêt général et/ou de l'utilité sociale.
		37	Les structures ou collectifs destinataires de l'action relèvent de l'intérêt général et/ou de l'utilité sociale.
		38	Leur modèle économique rend nécessaire l'intervention d'une plateforme de mutualisation pour la mise en œuvre de l'action et/ou du projet général.
<b>US3-C3 : Logiques de mutualisation de moyens et des compétences</b>			
<b>Richesses créées</b>			
		39	Les moyens mutualisés représentent une valeur plus grande que la somme des moyens pris séparément (création de richesse)
		40	Les moyens mutualisés font apparaître des coûts évités.
		41	Ces coûts évités sont la condition de mise en œuvre des projets <sup>6</sup> .
		42	Ces coûts évités sont réinvestis collectivement pour de nouveaux projets
<b>Processus de mutualisation</b>			
		43	Les savoir-faire mutualisés sont partagés ou centralisés
		44	Les ressources humaines sont mutualisées ou centralisées
		45	Les ressources matérielles sont mutualisées ou centralisées
		46	Le processus de mutualisation est une condition ou un objectif partagé.
<b>US4 : Interconnexions et interactions des services et des personnes</b>			
<b>US4-C1 : Implication dans les fonctionnements collectifs</b>			
<b>Implication des destinataires</b>			
		47	Nature des initiatives
		48	Nombres d'initiatives
		49	Le destinataire de l'action devient adhérent actif.
		50	Les structures deviennent contributives aux réseaux
<b>Fonctionnement du projet associatif</b>			
		51	Nombre d'adhérents
		52	Typologie des adhérents
		53	Appropriation du projet associatif par les adhérents (fonctionnement en relais)
		54	Appropriation du projet associatif par les permanents (l'utilité sociale est intégrée aux processus des projets mis en œuvre).
		55	L'équipe de permanent est associée aux exigences de mise en œuvre du projet associatif.
		56	Mise en œuvre de recueil d'expérience, de stratégies de mémoires et de diffusion de l'expérience
<b>Interactions mises en œuvre</b>			
		57	Le tout est plus grand que la somme des parties
		58	Faisabilité de l'action avec les conditions prises individuellement
		59	Interactions créées
		60	Plus-value de ces interactions.
<b>Interconnexion des réseaux</b>			
		61	Les actions mises en œuvre nécessitent une interconnexion des réseaux d'acteurs
		62	Les actions mises en œuvre suscitent des interconnexions des réseaux d'acteurs
		63	La diffusion des actions et la participation aux réseaux contribuent à la reconnaissance du territoire.
<b>Permanence de la plate-forme de mutualisation</b>			
		64	La permanence de la veille (sur les technologies, sur les usages, sur les réseaux) rend possible ou facilite l'action
		65	La permanence de la recherche et développement rend possible ou facilite l'action
		66	La permanence de l'ingénierie éducative, culturelle, artistique et financière rend possible ou facilite l'action
		67	La permanence de la capitalisation des savoir et des savoir-faire rend possible ou facilite l'action
		68	La mise en situation simultanée des quatre composantes définies ci-dessus génère une plus-value supplémentaire.
<b>Implication des partenaires</b>			
		69	Essaimage des thématiques au sein des acteurs liés politiques publiques (service de l'Etat, Collectivités).
		70	Evolution des partenariats
		71	Productions liés à ces partenariats

<sup>6</sup> On doit alors envisager le risque de paupérisation du secteur au final.