

**Projet France –Québec**  
**Rapport sur les enjeux méthodologiques (version préliminaire)**  
**Collège des chercheurs**  
**Mai 2001**

**Par Marie Bouchard et Lucie Dumais**

Dans ses efforts pour concevoir une grille d'évaluation qui rende justice à l'économie sociale et solidaire (ÉSS), le collège des chercheurs a dû, au cours des derniers mois, faire des constats l'amenant à cibler des objectifs plus modestes. En effet, la conception d'une grille « clef en main » est loin d'être chose faite ; pour l'heure, des objectifs de clarification et de réflexion sont nécessaires quant aux termes utilisés, aux buts que l'évaluation doit se fixer, aux modèles ou types d'évaluation envisagés.

Un certain nombre de publications ont, dans les dernières années, abordé la question de l'évaluation sous des angles philosophiques, politiques et techniques. Mais les échanges France-Québec ont révélé un certain potentiel de confusion, non seulement entre chercheurs, mais aussi avec les acteurs syndicaux, communautaires et du gouvernement. Certes, l'évolution des dernières années au cours desquelles une multiplicité d'acteurs sociaux et politiques ont émergé dans l'univers de l'évaluation n'est pas à regretter. Toutefois, le nombre accru d'interlocuteurs aux processus d'évaluation « négociée » ou « participative » entraîne de nouvelles difficultés. Car ces forums amènent aussi leur potentiel d'incompréhensions, en vertu de langages différents, d'enjeux politiques et des nombreux dispositifs d'évaluation auxquels a donné lieu la « quatrième génération » de la recherche évaluative: celle de la négociation (Guba et Lincoln, 1994).

Notons que de nombreux chercheurs et représentants des gouvernements qui, dans les dernières années ont été particulièrement interpellés par l'évaluation, en arrivent aujourd'hui à reconnaître les finalités particulières des milieux communautaires et de l'économie sociale et à admettre que l'approche « évaluation des programmes », qu'on utilise en toute légitimité dans le cadre de l'action sectorielle des ministères, ne permet pas de mesurer à sa juste valeur le rendement social ou économique du milieu communautaire. Ce constat invite donc à ce que la réflexion et la recherche sur l'évaluation s'inscrive dans une perspective « d'innovation sociale » (SACA, 2001 : 39).

Ce rapport se compose de deux parties. La première vise à faire état de quelques enjeux méthodologiques qui se posent lorsqu'il est question d'évaluer l'économie sociale. C'est à la lumière de ces enjeux que nous sommes en mesure de projeter les étapes futures de la recherche. La seconde partie présente quelques notions utiles à la compréhension de ces enjeux. Il s'agit d'un premier rapport, destiné à être discuté par le collège des chercheurs. Un document synthétique suivra, suite aux rencontres entre les équipes.

## 1 – QUELQUES ENJEUX DE L'ÉVALUATION DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

Les débats sur les méthodologies d'évaluation sont loin d'être nouveaux. Ils s'ouvrent cependant à des défis particuliers lorsqu'il est question d'évaluer les entreprises et les organisations de l'économie sociale et solidaire (ÉSS) en fonction de leurs objectifs spécifiques, à savoir de faire un lien entre l'économique et le social, de privilégier la démocratie locale des acteurs concernés, et de produire des externalités positives, c'est-à-dire des impacts constructifs sur la collectivité dans laquelle elles interviennent. Afin de tenir compte de ces particularités de l'ÉSS, la démarche d'évaluation doit déborder la seule perspective productiviste et ne pas se limiter à un cadre purement positiviste. En ce sens, elle s'inscrit dans les plus récents courants de la recherche évaluative, notamment l'évaluation de quatrième génération<sup>1</sup>.

Nous croyons qu'il est pertinent de développer une approche qu'on pourrait dire «de cinquième génération»<sup>2</sup>, c'est-à-dire une évaluation qui tient compte de la nature englobante du social, qui est encadrée dans les pratiques et les valeurs des acteurs concernés, et qui est une pratique stratégique continue au sein des organisations.

### 1.1 La nature complexe et peu standardisable des objets d'évaluation<sup>3</sup>

Les auteurs scientifiques proposent plusieurs définitions de l'économie sociale, qui sont partielles mais complémentaires (Bouchard, Bourque, Lévesque, 2001). L'absence à ce jour d'une conception formelle d'une économie «sociale» s'explique en partie par le caractère englobant du social, lequel comprend, à la limite, toute l'économie. L'identification d'indicateurs de mesure des activités marchandes dans l'ES pose moins de difficulté que l'évaluation de ses activités sociales, ou des dimensions sociales de ses activités économiques. Le bilan comptable, les ratios d'endettement-capitalisation, les rapports coûts-bénéfices et même les mesures d'impacts économiques font plus facilement l'objet d'un large consensus que le bilan social, la mesure des biens publics, des externalités positives ou des impacts intangibles tels la démocratie, l'*empowerment* ou le lien social. Il ne peut y avoir de mesure universelle d'évaluation des dimensions sociales; celle-ci sera toujours partielle, correspondant aux objectifs spécifiques poursuivis par les organismes<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir une description des générations d'évaluation dans la seconde partie du rapport.

<sup>2</sup> Cette proposition a été formulée par Benoît Lévesque en 1998, alors qu'un petit groupe de chercheurs québécois de l'Université du Québec à Montréal amorçaient une réflexion sur l'évaluation de l'économie sociale (Bouchard et Fontan, 1998; Fontan, 2001).

<sup>3</sup> Certaines parties du texte empruntent à un texte non publié de Bouchard, Bourque et Lévesque (1999).

<sup>4</sup> En étudiant plus d'une vingtaine d'outils d'évaluation d'organismes ou de secteurs de l'économie sociale et de l'action communautaire au Québec, nous avons pu constater que les objets couverts sont très contrastés d'un document à l'autre. La nature des activités (liées au développement économique ou au développement social) de même que le type de public auquel ces activités s'adressent (interne ou externe à l'organisation) différencient les objets de même que les conceptions de l'évaluation. Voir: Bouchard, Bourque et Lévesque, 2001.

Parmi les facteurs qui compliquent la nature des objets évalués, on note que dans la vaste majorité des cas, les projets d'ÉSS se trouvent dans des secteurs d'activités dont les produits sont des services, en particulier des services aux personnes, aux entreprises ou aux collectivités. À l'exception des projets touchants les produits de la terre (coopératives agricoles et forestières) ou de certaines coopératives de travail, les entreprises de l'économie sociale visent la production de services intangibles, complexes, pas ou peu standardisables. Les approches économiques traditionnelles sont particulièrement dépourvues pour ce type d'analyse. Des études faites par des spécialistes tels que S. Griliches ou L. Nakamura remettent en question les cadres conceptuels s'appuyant sur les ordres «industriel» ou «marchand» pour bien mesurer ces produits (Gadrey, 1996).

Bien que tous les produits (biens ou services) sont des constructions sociales, les services immatériels (contrairement aux services matériels tels que les télécommunications, la poste, le transport) sont caractérisés par la diversité des problèmes à traiter ainsi que par une dimension relationnelle forte, complexifiant les méthodes de mesure, rendant impossible l'application de mesures traditionnelles d'efficacité propres aux biens ou services matériels (plus standardisables). Cette complexité affaiblit «l'objectivité» du produit, sa représentation devenant ainsi un enjeu pour les décisions importantes le concernant, engendrant des conflits entre des valeurs concurrentes. À titre d'exemple, l'incertitude sur la nature du produit touche la diversité des horizons temporels pour juger des résultats, ce qui apparaît particulièrement pertinent dans le cas des projets d'ÉSS.

Pour être crédibles, les démarches évaluatives des activités de l'économie sociale doivent donc adopter une méthodologie reconnue par les diverses parties concernées.

## **1.2 Une évaluation participative et comparative**

Depuis la fin du 19<sup>e</sup> siècle, le paradigme évaluatif a fait des avancées théoriques et méthodologiques importantes. L'évaluation dite de «quatrième génération» s'inscrit dans une démarche constructiviste, où les acteurs sont conviés à négocier le sens de leur action dans une perspective de pluralisme et de complexité. En ce sens, elle paraît particulièrement appropriée à l'économie sociale. L'importance accordée au contexte local où se déroule le programme ou l'action, dénote de la perspective naturaliste qui caractérise également cette génération d'évaluation. Cependant, sans limiter au cas par cas la validité des outils et des résultats de mesure, ceux-ci ne peuvent être extrapolés ou appliqués qu'à des contextes dont la similarité est empiriquement démontrable (Bibeau, 1991). Tant pour des questions d'ordre politique et opérationnel que méthodologique, notamment la comparabilité des mesures, l'évaluation ne peut pas toujours se réaliser dans une démarche entièrement participative. Il nous faut donc réfléchir, en particulier dans le contexte de l'extension du champ de l'économie sociale et de la généralisation de certaines ses activités, à la possibilité d'élargir la portée de l'évaluation.

L'évaluation est en tension entre deux postures. La première posture consiste à reconnaître les particularités des interventions et des acteurs, notamment les innovations sociales. Pour cette fin, l'évaluation formative, interne, participative ou négociée, apparaît la plus appropriée. La seconde posture de l'évaluation se rapporte au besoin de

généralisation des observations afin de comparer différents types d'interventions et différents types de producteurs de ces interventions. À cette fin, s'impose d'habitude l'évaluation sommative, externe, fondée sur des critères pré-établis. Or, s'il est clair que la première forme d'évaluation (formative) se fonde sur la subjectivité, il serait faux de croire que la seconde forme (sommative) en est entièrement dénuée.

L'un des premiers constats à faire est que les indicateurs ne sont jamais neutres mais comprennent un fondement politique (Cobb et Rixford, 1998). Le simple fait de décider de ce qui compte et ce qui ne compte pas implique un jugement de valeur. Tout indicateur véhicule ainsi un message implicite. Omettre d'exposer les motifs qui ont présidé au choix des indicateurs ne conférerait qu'une apparence de neutralité au rapport d'évaluation et occulterait les prémisses implicites qui la gouvernent.

À l'opposé, une évaluation fondée uniquement sur la subjectivité des acteurs concernés, si elle convient bien aux fins de l'auto-évaluation d'un groupe ou d'une organisation donnée, ne permet pas de rendre compte des choix collectifs qui président à l'action de ce groupe ou de cette organisation. Ainsi, l'évaluation doit forcément arbitrer entre une (fausse) posture de neutralité scientifique et le relativisme éthique du constructivisme radical (Zúñiga, 2001).

Dans un contexte marqué par la rareté des ressources, mais où des responsabilités sociales sont conférées à des instances locales ou communautaires, l'évaluation peut servir d'instrument de gestion, de contrôle, de surveillance et de rationalisation. Ce qui soulève les questions du monitoring et de l'information concernant le citoyen, et de la normalisation de l'activité des organisations (Rodriguez, 1993). Intégrée et instrumentée par les membres de l'organisation, l'évaluation peut se situer davantage comme une démarche de «qualité totale» qu'une activité de contrôle externe. Quoi qu'il en soit, l'évaluation s'inscrit à l'intérieur d'un champ de forces où se définissent réciproquement les champs de compétence de l'État et de la société civile. L'évaluation doit jouer sur ces deux registres, celui des bailleurs de fonds et celui des populations participantes. Il ne s'agit pas de trouver une synthèse miracle à ce tiraillement, mais bien de trouver un «espace intersticiel entre des forces majeures au moins partiellement opposées» (Zúñiga, 2001: 29).

L'évaluation n'est donc pas un processus neutre et objectif, mais plutôt une construction sociale. Toute démarche évaluative doit en ce sens être transparente et expliciter sa posture épistémologique auprès des sujets évalués de même qu'auprès des demandeurs d'évaluation (si ce ne sont pas les sujets eux-mêmes).

### **1.3 L'évaluation comme processus stratégique continu**

L'évaluation peut se contenter d'examiner les relations causales entre l'implantation d'un programme ou d'une activité et la modification de comportements ou encore les impacts sur différentes situations. Mais, elle peut aussi chercher à développer une compréhension des phénomènes sociaux et de leur construction (Légaré et Demers, 1993). L'évaluation peut donc être vue comme un processus intégré et continu lié tant au fonctionnement

interne de l'organisation -- de la planification stratégique au bilan socio-économique -- qu'aux effets structurants de ses actions sur l'environnement social et économique.

L'évaluation peut ainsi être plus qu'un bilan *ex post* des réalisations, mais aussi un processus *ex ante* de choix d'objectifs et de planification des activités. L'évaluation a priori ou formative s'inscrit dans une démarche prospective et d'aide à la prise de décision. L'évaluation devient alors un processus participatif interne et externe, en ce sens qu'il intègre les différents membres et partenaires (*stakeholders*) de l'entreprise. L'expérience du développement économique communautaire à Montréal montre, à cet égard, l'importance de la mise en place d'un cadre d'évaluation en amont de la réalisation des projets de sorte à permettre une participation des acteurs à la planification stratégique ainsi que leur maîtrise des instruments d'évaluation. Une telle approche permet aussi d'avoir un cadre d'évaluation constant, dont les paramètres sont mesurables et comparables d'une expérience à l'autre (Comité d'harmonisation de Montréal, 1994).

L'évaluation doit pouvoir prendre en compte l'expérimentation sociale exploratoire, l'innovation sociale. Elle doit également pouvoir dépasser la perspective sectorielle et prendre en compte les interfaces qui permettent à l'économie sociale de rendre fonctionnelles l'économie publique et marchande (Klein, 2001).

Si la diversité des logiques à l'oeuvre dans la dimension organisationnelle complexifie la démarche évaluative, la nature particulière de la dimension institutionnelle des entreprises d'ÉSS le fait encore davantage. Dans le contexte actuel, les démarches évaluatives en économie sociale affrontent la plupart du temps un processus d'institutionnalisation de nouvelles pratiques économiques et sociales, de nouvelles relations aux niveaux méso (sectoriel, territorial) et micro (entreprise/association). Non seulement ne peut-on pas affirmer, *a priori*, que ces processus sont bien définis par tous les intervenants, mais on peut déjà faire l'hypothèse qu'en principe ils diffèrent selon les secteurs et les territoires.

Dans certains cas, ces formes émergentes sont présentes depuis plusieurs années, en étant même à une étape de diffusion sur une plus large échelle de nouvelles formes de relations. C'est par exemple le cas avec les CDEC (Corporations de développement économique et communautaire) et les CLD (Centres locaux de développement). Mais on assiste également à de nouvelles expérimentations, à des innovations sociales naissantes, encore fragiles. Il faut donc tenir compte des outils, des conditions ou de l'environnement institutionnel qui sont aptes à solidifier ces formes émergentes et ces expérimentations. La présence, l'absence ou la confrontation de logiques institutionnelles (Laville et Sainsaulieu, 1997) constitue donc l'un des facteurs prépondérants dont il faut tenir compte pour évaluer l'efficacité des projets.

#### **1.4 Perspectives futures de recherche**

Les quelques enjeux méthodologiques qui viennent d'être exposés sont suffisants pour illustrer les difficultés rencontrées par les milieux de l'économie sociale lorsque vient le temps de se plier à l'exercice de l'évaluation. D'autres enjeux, notamment politiques et

éthiques, s'y ajoutent. Une démarche de recherche plus approfondie s'impose afin de développer un cadre d'évaluation qui rende justice à la richesse des initiatives de l'ÉSS de même qu'aux contextes particuliers dans lesquels elles prennent place. Une telle recherche devra d'emblée se fonder sur une définition conceptuelle claire de l'économie sociale, en particulier de la dimension novatrice de ses activités et des défis posés par son institutionnalisation. L'économie sociale n'existant pas en vase clos, il importe également de dépasser la perspective sectorielle et de prendre en compte les interfaces qui permettent à l'économie sociale de rendre fonctionnelles l'économie publique et marchande (Klein, 2001).

De manière plus pragmatique, bien que dans une optique de long terme, la recherche devra pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Les moyens que nous avons actuellement arrivent-ils à mesurer les objets ciblés ?
- Quels sont les indicateurs qui permettent de rendre compte de la production de l'économie sociale en termes d'impacts et d'horizons temporels de ces impacts ?

Car en effet, elles sont tout à fait arrimées aux questions que nous posent si fréquemment – et nous l'avons observé au cours de ce projet France-Québec – les acteurs de l'économie sociale concernant le «rendement social» de leurs activités (démocratisation, concertation territoriale, cohésion sociale, bien-être des communautés locales, etc.), ou leur «rendement économique» (qualité des services, satisfaction des usagers et des travailleurs, synergie avec les secteurs public et privé, durabilité des effets, «réseautage», etc.), ou encore les particularités de leur fonctionnement (implantation dans les communautés, co-production des services par les usagers et les travailleurs, recours au bénévolat, etc.).

## 2 – QUELQUES NOTIONS

Afin de mieux camper les discussions qui se profilent dans les mois et les années à venir, nous avons identifiés deux autres questions dont les réponses, nous l'espérons, permettront justement d'orienter plus systématiquement les échanges. Il s'agit des interrogations suivantes :

- Peut-on dégager une typologie utile des divers types d'évaluation en cours ?
- Une finalité donnée, ou un objet donné, peut-il être relié de manière privilégiée à un type précis d'évaluation ?

### 2.1 L'importance des finalités pour départager divers types d'évaluation

Il n'y a pas de manière unique de faire de l'évaluation. Tout dépend des buts généraux (ou finalités) qu'on se fixe. Il n'y a pas non plus de méthode privilégiée de collecte de données ou de vérification des données d'évaluation. Certes, certains buts sont mieux servis par des méthodes quantitatives et d'autres, par des méthodes qualitatives. D'où l'importance de bien s'entendre sur les finalités de l'évaluation que l'on désire faire.

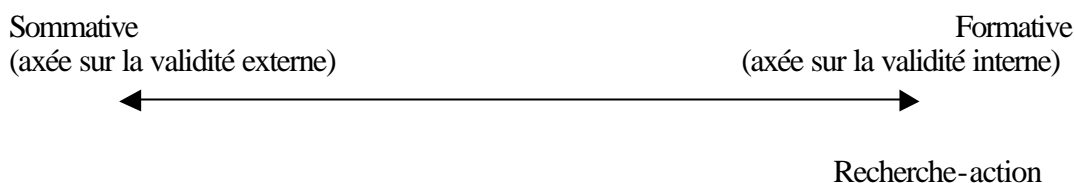
Bien entendu, les finalités sont moins des questions méthodologiques que des enjeux politiques. Cependant, une fois les buts fixés, plusieurs questions de méthodes émergent. C'est ce qu'il faut comprendre quand Patton (1990), un auteur reconnu dans le domaine de l'évaluation, dit que l'importance des buts d'une recherche est telle qu'ils influencent toutes les autres décisions méthodologiques.

On peut ainsi distinguer certains types d'évaluation qui correspondent mieux à certaines finalités. On distingue généralement l'évaluation sommative et l'évaluation formative. La recherche sommative s'applique généralement à plusieurs cas et permet de les comparer entre eux sur une série de critères (recherche comparative). La recherche formative porte souvent sur un seul cas et permet d'en mieux saisir la réalité (auto évaluation). Certains chercheurs privilégieront la recherche-action qui, un peu dans le même sens que la recherche formative, a comme but de résoudre un problème spécifique à l'intérieur d'un programme, d'une organisation ou d'une communauté.

Par ailleurs, Lefrançois (1992) insiste sur le fait que les recherches évaluatives devraient non seulement répondre à la question « y a-t-il eu atteinte de résultats ou non » (i.e. le monitorage évaluatif), mais aussi au « pourquoi » des résultats (i.e. la recherche évaluative au sens propre). Cette dernière distinction est d'autant plus pertinente que la recherche évaluative porte généralement sur une situation que l'on veut d'abord décrire et comprendre, mais surtout par rapport à laquelle on « cherche à solutionner un problème ou à effectuer des changements » (Patton 1990).

## 2.2 Les deux pôles de l'évaluation : sommative et formative

L'évaluation sommative et l'évaluation formative sont en fait les deux pôles de l'évaluation. Le schéma suivant illustre ces deux pôles :



La recherche sommative a comme but de juger de l'efficacité d'un programme – s'il atteint ses objectifs – et à en généraliser les résultats. Elle cherche aussi à mesurer l'effet propre à un programme ou une intervention, indépendamment des facteurs qui lui seraient associés de manière non inhérente, fortuite ou temporaire.

Sur le plan des moyens, elle a tendance à minimiser le nombre de critères ou leur sophistication et à laisser de côté les particularités du contexte où se réalise le programme ou l'intervention. Elle est généralement utilisée à des fins indicatives concernant la poursuite de l'application d'un programme ou sa terminaison, ou encore la mise en marche d'un projet pilote.

La recherche sommative s'appuie davantage sur la formalisation des indicateurs et critères d'évaluation, dans le but de comparer un nombre élevé de cas et de généraliser les points forts et les points faibles d'une modèle d'intervention, d'un programme ou d'un processus. En ce sens, sur le plan méthodologique, elle met le cap sur des données de types plus quantitatif et décontextualisé, standardisé. En ce sens, elle recherche davantage la validité externe, la comparabilité.

La recherche formative a plutôt comme but d'améliorer le programme, la politique, le personnel ou le produit existant, mais toujours en tenant compte du contexte où il prend place. Elle a le désavantage de se prêter mal à la comparaison, surtout là où le nombre d'unités de comparaison est élevé. On distingue toutefois la recherche-action à cause de sa particularité d'être entièrement axée sur le changement et de nécessiter l'engagement de tous les acteurs vers ce but. En ce sens, la recherche formative et, notamment, la recherche-action reflètent bien l'idée sous-jacente à un type d'évaluation participative où tous les acteurs – producteurs, consommateurs, gestionnaires – sont invités. Elle est également appropriée dans un contexte d'innovation sociale, où les relations de causes à effets sont assez mal connues et restent à explorer.

Sur le plan des moyens, la recherche formative s'appuie davantage sur des données privilégiant les particularités d'un cas, lui donnant ainsi la capacité de comprendre dans les détails un processus, une modèle de fonctionnement. En ce sens, sur le plan méthodologique, elle met le cap sur des données de types plus qualitatif et contextuel et elle recherche davantage la validité interne, propre à un cas.

Étant centrée sur un cas et son contexte particulier, la recherche formative est généralement plus proche d'une évaluation de type interne ou encore d'une auto évaluation (assistée ou non).

En revanche, la recherche sommative se rapprocherait d'une évaluation de type externe où ce sont des acteurs extérieurs qui se chargent d'évaluer et, dans les cas où les critères sont préalablement discutés plutôt qu'imposés, d'une approche d'évaluation négociée. Mais ce n'est qu'un rapprochement; il ne faut pas confondre ces trois types.

### **2.3 L'évaluation participative, dite de «quatrième génération»**

L'histoire du paradigme évaluatif rend compte de quatre générations successives d'évaluation (Guba et Lincoln, 1994). À l'origine conçue surtout comme la mesure de variables préétablies pour fin de classement, l'évaluation s'est ensuite penchée sur la congruence entre objectifs et performance, sur le jugement de valeurs concernant des programmes ou des modèles normatifs, pour enfin s'élargir à la prise de décision, la concertation et la négociation entre parties prenantes (*stakeholders*).

Prenant racine dans une philosophie de démocratie et de justice sociale, l'évaluation devient un mécanisme de conscientisation et un moyen d'habiliter au pouvoir (*empowerment*). Elle agit sur l'emprise qu'ont les acteurs sur leur propre action (Québec, 1995 : 26-27). Outil de plaidoyer pour les différents groupes internes et externes de l'organisation, l'évaluation est un lieu de communication et d'échange, une activité de négociation, voire un moment de la construction conjointe de l'offre et de la demande (Laville, 1994). L'évaluation prend place dans un espace public de débat (Habermas, 1987) où tous les membres et partenaires organisationnels contribuent à définir l'identité et le sens de l'action.

L'évaluation peut être comprise comme résultant d'un processus participatif de conception, de planification, et de réalisation d'une démarche évaluative entre différents groupes d'acteurs touchés par une intervention (*stakeholders*). À défaut de participation effective des acteurs, le cadre d'évaluation doit refléter leurs différentes postures respectives et les compromis auxquels ils en sont arrivés par le biais des diverses arènes politiques les impliquant. Les mécanismes d'auto-évaluation des actions et de consultation des différents acteurs touchés font donc aussi partie du champs de l'évaluation participative.

Une démarche participative favorise la mise en œuvre de procédures collectives de négociation et de résolution de problèmes. Dans un cadre où plusieurs groupes sont concernés par la décision, le critère d'optimum cède le pas à celui du consensus (ou du meilleur compromis) entre les intérêts représentés. Plutôt que de marquer un temps précis de l'évaluation, il s'agit d'une conception séquentielle de la décision où les problèmes se structurent peu à peu par l'interaction et la confrontation des projets et visions des différents acteurs en présence. Selon Floch'lay (1997), l'évaluation participative et

concomitante est porteuse d'efficacité et d'efficience puisqu'elle permet potentiellement d'éviter les coûts des conflits par l'adhésion de tous les acteurs, et qu'elle renforce la démocratie directe ainsi que la légitimité de l'organisation.

## **2.4 L'évaluation de programmes**

L'évaluation a d'abord été développée en éducation, où le modèle d'évaluation normative des performances a longtemps prévalu (Berthelette, 1998). Aujourd'hui, dans l'ensemble des domaines où elle est utilisée, l'évaluation tient compte des écarts éventuels entre les objectifs formels d'un programme et les objectifs opérationnels poursuivis par ceux qui les mettent en œuvre (Patton, 1990, 1997). Les objectifs des programmes peuvent aussi faire l'objet d'une évaluation et être mis en relation avec les problèmes rencontrés par les groupes ciblés par l'intervention (Scriven, 1967). De même, l'analyse de la théorie sous-jacente à l'énoncé d'objectifs permet d'établir les relations entre les projets développés dans le cadre d'un programme, et les résultats ou effets qu'ils sont censés produire (Bickman, 1987).

## **2.5 L'évaluation d'implantation**

L'évaluation d'implantation nécessite en premier lieu une démarche descriptive. D'une part, l'évaluation est une activité éminemment politique (Johnson, 1997), servant à déterminer les objectifs, à s'entendre sur les moyens de les atteindre, et à occasionner des changements dans l'organisation. Il faut donc prendre en compte la dimension démocratique et donc des aspirations des acteurs impliqués (voir le courant du *Fair Trade Movement* et l'exemple du *Body Shop*). Par une telle démarche constructiviste (Bibeau, 1991), les acteurs ont eu à négocier le sens de leur action dans une perspective de pluralisme et de complexité. Sans toujours procéder à une évaluation formative (Guba et Lincoln, 1994) ou participative (Garaway, 1995; Floc'hlay, 1997), l'évaluation d'implantation devrait néanmoins voir à recouper les intérêts et les visions des divers groupes concernés afin d'être reconnue par eux, et afin d'être utilisée par eux comme outil de négociation et de sensibilisation (Contandriopoulos *et al.*, 1992).

D'autre part, il faut voir que les écarts entre les objectifs visés et les résultats atteints ne sont intelligibles qu'à la lumière de la spécificité du contexte dans lequel les projets se sont développés. Là, les approches contextualistes (Bouchiki, 1990) en théorie des organisations nous conviennent à recourir à des cadres conceptuels variés pour expliquer les variations observées. Sur le plan méthodologique, la description de l'implantation et de la théorie sous-jacente aux programmes devrait être préalable à l'évaluation des effets et des impacts, car elle permet de mieux identifier les facteurs susceptibles d'expliquer qu'un programme produit ou non les effets escomptés (Berthelette, 1998). L'évaluation d'implantation doit d'abord être qualitative de manière à pouvoir expliquer les variations dues aux caractéristiques des intervenants, des organisations auxquelles ils sont attachés, des bénéficiaires et de l'environnement organisationnel (Scheirer, 1987; Chen, 1990).

## 2.6 L'évaluation d'effets et d'impacts

Il faut se rappeler que l'évaluation est généralement réalisée dans une perspective économique ou de gestion (Légaré et Demers, 1993). De telles approches posent la question de l'évaluation en termes de résultats: production, efficacité, rentabilité. Or ces mesures ne sont que rarement mises en perspectives de la mission ou de la pertinence de l'organisme, des modèles d'intervention ou de pratiques, de la structure et de l'organisation interne, du profil des intervenants, de la satisfaction des travailleurs salariés et bénévoles, de l'implantation dans la communauté et des liens avec la dynamique locale, de la complémentarité d'autres activités, ou de la réponse à des besoins non comblés, etc. (Québec, 1995).

Or l'évaluation de l'économie sociale devrait permettre de distinguer différents niveaux d'externalités produites <sup>5</sup>, allant de l'intérêt mutuel (bilatéral) à l'intérêt collectif, général (multilatéral). Il faut se rappeler que ce sont justement les externalités, ces interdépendances qui ne sont pas incorporées dans les prix du marché, qui ont remis en cause la dichotomie entre biens publics et biens privés et rehaussé le rôle de l'action collective dans l'efficacité économique (Aglietta, 1998). Ainsi, les modèles d'évaluation basés sur des prémisses néo-classiques et productivistes ne sauraient être adéquats pour rendre compte de la performance d'organisations qui pallient aux failles de l'économie de marché. En ce sens, il s'agit d'évaluer les entreprises d'économie sociale comme autant de "périmètres de solidarité" participant à une architecture d'ensemble de l'intérêt général (Monnier et Thirry, 1997). L'évaluation d'impacts socio-économiques prend donc en compte: des dimensions éthiques, telles qu'envisagées par le courant de l'audit social; des indicateurs alternatifs de développement (Cobb et Daly, 1989; Anderson, 1991); des indicateurs sociaux de performance (la revue *Social Indicator Research*; PNUD, 1996; les travaux de la *New Economics Foundation* en Grande-Bretagne); et des indicateurs de développement durable et de développement urbain (OCDE, 1997; UNCHS - HABITAT).

## 2.7 Qualitatif VS quantitatif

L'opposition quantitatif – qualitatif est une opposition trompeuse. Toute appréciation quantitative est, de fait également, une appréciation qualitative. Ainsi, savoir que  $n$  femmes occupent des fonctions de direction au sein d'organismes communautaires n'a de sens que lorsqu'on est capable de qualifier ce que ce nombre signifie: Si elles sont plus nombreuses que les hommes à occuper de tels postes, y voit-on un tremplin de promotion sociale des femmes ou un phénomène relevant de la culture organisationnelle de

---

<sup>5</sup> Rappelons que les externalités sont des effets socio-économiques directs qui se situent hors marché, c'est-à-dire qu'ils sont plus ou moins connus mais pas encore monétarisés par un prix. Les externalités peuvent être positives ou négatives. Elles peuvent aussi être bilatérales ou multilatérales (ou semi-collectives). Par exemple, un fumeur produit des effets négatifs connus sur autrui, mais ces derniers ne sont pas monétarisés, pas incorporés directement au prix des cigarettes. Toutefois de tels coûts, ou externalités, pourraient être estimés en fonction des déboursés du système de santé pour les maladies respiratoires (Fraisie et al. 2001).

communautaire? Si elles touchent des salaires inférieurs aux femmes qui occupent des postes similaires dans l'entreprise privée ou publique; s'agit-il d'un marché du travail de seconde zone ou fait-on face à un phénomène de simplicité volontaire? Etc.

De la même manière, toute appréciation qualitative recèle une dimension quantitative implicite. Ainsi, la notion de satisfaction des travailleurs dans les entreprises de l'économie sociale n'a de sens que lorsqu'on est en mesure de la comparer avec celle des travailleurs d'entreprises privées et publiques: satisfaction égale, plus ou moins élevée, toute chose étant égale par ailleurs. Aucune donnée, qu'elle soit quantitative ou qualitative, n'a de sens tant que le chercheur ne lui en a pas donné un. Et ceci passe nécessairement par une exposition des présupposés conceptuels qui guident son interprétation. Omettre d'exposer la construction théorique (et politique) qui guide l'interprétation ne rend pas l'évaluation neutre. Cela ne rendent que plus obscurs les résultats et le rôle de l'évaluation.

## CONCLUSION

Dans la perspective de l'économie sociale et solidaire, de grands défis se dressent afin de valoriser les impacts socio-économiques et notamment le rendement social des entreprises et groupes communautaires qui les revendiquent. À ce titre, nous avons fait état de l'importance de définir les finalités de l'évaluation. Nous avons aussi vu que, dans la perspective de la « quatrième génération », il est généralement accepté que l'évaluation participative, ou négociée, soit de mise. P. Viveret, que le Secrétaire d'État français responsable de l'économie solidaire a mandaté pour évaluer les forces et faiblesses des projets actuels d'ÉSS (Viveret, 2001), va jusqu'à parler « d'évaluation démocratique » pour mettre en relief l'importance de réellement mettre en place les conditions de participation d'une pluralité d'acteurs à l'échelle sociétale, mais aussi pour souligner la globalité des effets que l'on veut mesurer quand il s'agit d'étudier l'ÉS.

Toutefois, les enjeux méthodologiques abondent une fois les finalités de l'évaluation arrêtées. À l'heure actuelle, il s'avère nécessaire de développer des moyens techniques plus aptes à mesurer les résultats et processus mis de l'avant par l'ÉS d'une part, mais aussi à concevoir un certain nombre d'instruments faciles d'utilisation pour les acteurs eux-mêmes. Une démarche stratégique de conception d'outils techniques ne peut donc être envisagée qu'à long terme, comme le notait P. Viveret (*ibid.*).

Nous croyons, pour notre part, que la situation actuelle, au Québec comme en France, exige des efforts dans au moins trois directions :

Dans ce rapport, nous avons fait état de plusieurs types d'évaluation en soulignant leur pertinence relative par rapport à diverses finalités : mesure des effets et impacts, locaux et globaux; appréciation de la faisabilité et de l'implantation, à un temps fixe ou en continu; exploration et description des processus ou des résultats, des aspects tangibles et intangibles, aisément quantifiables ou non; but de conscientisation et de retour sur soi, de comparabilité sur des critères négociés ou imposés, visant l'imputabilité ou le contrôle. Il s'agira donc ici de bien juger de l'importance de continuer à explorer, ou au contraire, de s'engager dans la comparaison. À l'évidence, il y aura des différences entre les entreprises, les organismes et les secteurs.

Nous avons aussi mis en relief l'importance de disposer des outils méthodologiques les mieux à même de répondre à ces finalités, en les associant à deux pôles de recherche évaluative. D'un côté, sur un horizon formatif, et dans le but d'identifier des effets et leurs causes, ou des processus innovants, la recherche se fait par des moyens certes exploratoires, mais mieux à même de comprendre les particularités de l'ÉSS et plus apte à dresser une liste de critères acceptables à tous. De l'autre côté, sur un horizon sommatif, et dans le but de faire la comparaison de multiples cas, dans un même secteur d'activités ou à travers l'économie plurielle, la recherche se fait sur une série de critères moins raffinés certes, mais dont l'adéquation et la standardisation ont été réfléchies et négociées. De tels critères devraient donc être mieux à même d'opérer des mesures appropriées et acceptables des effets positifs et négatifs, sur l'économique et le social, à

court terme et à long terme. À cet égard, notre expérience québécoise nous a amenées à déceler des besoins plus immédiats, tels que :

- la systématisation des indicateurs de « processus » (« qualitatifs »);
- la mesure des impacts des processus;
- le raffinement, nuancé, des indicateurs de processus déjà disponibles;
- la création d'outils conviviaux à chacune des trois phases de l'évaluation (cueillette de données, analyse des données, mise à jour des données).

Nous ne saurions justement compléter ce rapport sans faire un lien ferme entre nos réflexions théoriques, académiques, et les demandes fréquentes qui nous parviennent des acteurs de l'ÉSS. Car si leurs horaires et leurs moyens techniques sont rarement suffisants pour évaluer leurs actions, ils sont en revanche de plus en plus nombreux à voir dans l'évaluation un dispositif de prise en charge, une manière d'apprécier la qualité des services rendus ou la réalisation d'objectifs sociaux, un signal qu'on se rend imputables vis-à-vis la communauté, un outillage qui permette de nommer puis de mesurer les impacts intangibles, qualitatifs, que d'aucuns n'arrivent encore à bien cerner mais ressentent la nécessité de valoriser<sup>6</sup>. À cet égard, nous soulignerons à cet égard que les efforts d'approfondissement que font actuellement les chercheurs en ce qui concerne notamment le concept de lien social, le modèle théorique du capital social, la définition de ce qu'est le rendement social ou la plus-value sociale, ne sont pas étrangers aux demandes de plus en plus pressantes des acteurs de l'ÉSS. Ils sont en fait directement liés aux questions concernant l'importance du « réseautage » en tant que mode d'organisation de l'ÉSS, « l'impact qualitatif » des interventions de type communautaire, leur « effet sur la cohésion sociale » et sur la « participation citoyenne » (*l'empowerment*), et finalement l'influence de cette dernière sur le bien-être matériel, sur la santé et sur la qualité de vie en collectivité.

La conception d'indicateurs d'évaluation ne peut se faire en vase clos, et l'on ne peut s'attendre à avoir des outils « clef en main » ou des indicateurs simples quand les phénomènes eux-mêmes sont encore mal nommés ou imparfaitement décrits, que les effets sont mal compris ou leurs causes, mal cernées. Mais nous disons que l'appel pour faire la recherche évaluative en économie sociale à été logé à bonne enseigne. Considérant qu'il est impératif de conjuguer la recherche théorique aux demandes des acteurs, et que le présent dispositif de partenariat France-Québec a amorcé de manière éclairante les échanges, il nous semble prometteur, à titre de chercheurs, de nous engager à plus long terme dans un programme de recherche évaluative pour l'ÉSS.

---

<sup>6</sup> Voir des exemples de recherches faites par les acteurs mêmes, ou leurs fédérations, ou en partenariat avec des chercheurs au cours des dernières années, dont notamment : TRCOPB-CFP-SAC (1999), CFP (1999), Mathieu *et al.* (2001), Mercier *et al.* (1998), Midy *et al.* (1998), Carrier et Ripeau (2001), Patenaude (2001).

## Références

- AGLIETTA, Michel (1998), *Accumulation et crises du capitalisme*, Paris, Odile Jacob (première édition, 1976).
- ANDERSON, Victor (1991), *Alternative Economic Indicators*, London, Routledge.
- BERTHELETTE, Diane (1998), «L'interdépendance de la formation, de l'évaluation et de la recherche évaluative», Accepté pour publication dans *Performances humaines et techniques*.
- BIBEAU, J.-R. (1991), *L'évaluation de quatrième génération. Principes et caractéristiques*, Présentation à l'intention des membres du Groupe des responsables d'analyse et d'évaluation de programme, (s.l.).
- BICKMAN, L. (1987), *Using program Theory in Evaluation. New Directions for Program Evaluation*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- BOUCHARD, Marie, Gilles L. BOURQUE et Benoît LÉVESQUE (1999), *Contribution à une méthodologie d'évaluation de l'économie sociale*, Montréal, Université du Québec à Montréal, CRISES, document non publié .
- BOUCHARD, Marie, Gilles L. BOURQUE et Benoît LÉVESQUE (2001), «L'évaluation de l'économie sociale dans la perspective des nouvelles formes de régulation socio-économique de l'intérêt général», *Cahiers de recherche sociologique*, no 35, 2001, p. 31-53.
- BOUCHARD, Marie et Jean-Marc FONTAN (1998), *L'économie sociale à la loupe. Problématique de l'évaluation des entreprises de l'économie sociale*, Québec, Congrès de l'ACFAS.
- BOUCHIKI, Hamid (1990), *Structure des organisations, concepts constructivistes et étude de cas*, Paris, Economica.
- CARRIER, Lorraine et Danielle RIPEAU (2001), Intervention lors du *Symposium sur l'évaluation sociale*, ARUC-Économie sociale, Montréal, UQAM, 2 mars 2001.
- CENTRE DE FORMATION POPULAIRE (CFP) avec Le Comité aviseur du Collectif des entreprises d'insertion (1999). *Cadre d'évaluation des entreprises d'insertion du Québec*, Montréal, CFP, 48 p.
- CHEN, H. T. (1990), *Theory-Driven Evaluations*, Newbury Park, Sage Publications.
- COBB, John B. et Herman E. DALY (1989), *For the Common Good*, Boston, Beacon Press.
- COBB, Clifford W. et Craig RIXFORD (1998), *Lessons Learned from the History of Social Indicators*, San Francisco, Redefining Progress.
- COMITÉ D'HARMONISATION DE MONTRÉAL (1994), *Recommandations du Comité d'harmonisation de Montréal concernant l'évaluation de l'expérience de développement local par les corporations de développement économique communautaire et Rapport synthèse de l'évaluation*.
- CONTANDRIOPOULOS, A.P., CHAMPAGNE, F., DENIS, J.-L., PINEAULT, R. (1992), *L'évaluation dans le domaine de la santé*, Montréal, Groupe de recherche interdisciplinaire en santé.
- FLOCH'LAY, B. (1997), *L'évaluation participative: une mise en œuvre du modèle de rationalité procédurale au service de la modernisation de l'action publique*, communication au colloque de la Society for the advancement of socioeconomics (SASE), Montréal, École des HEC, juillet 1997.

- FRAISSE, Laurent, Laurent GARDIN, Jean Louis LAVILLE (2001), *Les externalités dans l'aide à domicile : une approche européenne*. Rencontre des délégations française et québécoise, Projet de coopération franco-québécois en économie sociale et solidaire. Montréal, Centre Saint-Pierre & UQAM, 5-9 février.
- FONTAN, J.M. (dir) (2001). No thématique sur l'évaluation, *Cahiers de recherche sociologique*, no 35.
- GADREY, Jean (1996), *Services : La productivité en question*, Paris, Desclée de Brouwer.
- GARAWAY, G.B. (1995), «Participatory evaluation», *Studies in Educational Evaluation*, vol. 21, p. 85-102.
- GUBA, Egon G. et Yvonna S. LINCOLN (1994), «Competing Paradigms in Qualitative Research», p. 105-117 in : Norman K. DENZIN et Yvonna LINCOLN (Sous la dir.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, Sage Publications.
- JOHNSON, H. (1997), *Les nouvelles approches d'évaluation. Qu'ont-elles à offrir aux organismes communautaires et bénévoles?*, Ste-Foy, Université Laval, Société québécoise d'évaluation de programme, 17 juin 1997.
- HABERMAS, J. (1987), *Théorie de l'agir communicationnel*, Paris, Fayard.
- KLEIN, Juan-Luis (2001), «Introduction», *Symposium sur l'évaluation sociale*, ARUC-Économie sociale, Montréal, UQAM, 2 mars 2001 (non publié).
- LAVILLE, Jean-Louis (Sous la dir.) (1994), *L'économie solidaire. Une perspective internationale*, Paris, Desclée de Brouwer.
- LAVILLE, Jean-Louis et Renaud SAINSAULIEU (Sous la dir.) (1997), *Sociologie de l'association. Des organisations à l'épreuve du changement social*, Paris, Desclée de Brouwer.
- LÉGARÉ, Judith et Andrée DEMERS (1993), «Introduction» in: *L'évaluation sociale : Savoirs, éthique, méthodes*, Actes du 59<sup>e</sup> congrès de l'ACSALF, Éditions du Méridien, 1993.
- LEFRANCOIS, Richard (1992). *Stratégies de recherche en sciences sociales*. Montréal : PUM, 358p.
- MATHIEU, Réjean, Vincent VAN SCHENDEL, Christian JETTÉ, Lucie DUMAIS, Diane G. TREMBLAY, Pierre-Yves CRÉMIEUX (2001). *L'Impact socioéconomique des organismes communautaires et du secteur de l'économie sociale dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal*. LAREPSS, UQAM, 196p.
- MERCIER, Céline, et al. (1999). *Rapport final de la recherche-action « Impact Travail »*, Montréal, Centre de recherche de l'hôpital Douglas, mars, 71 p. + ann.
- MIDY, Franklin, Carole VANIER, Michel GRANT (1998). *Guide d'évaluation participative et de négociation* (4 fascicules), Montréal, SAC/UQAM.
- MONNIER, Lionel et Bernard THIRY (eds) (1997), *Mutations structurelles et intérêt général. Vers quels nouveaux paradigmes pour l'économie publique, sociale et coopérative?*, Bruxelles, CIRIEC-International/ De Boeck-Université.
- NEW ECONOMICS FOUNDATION, *Indicator Update*, London, England.
- OCDE/OECD (1997), *Better Understanding our Cities – The Role of Urban Indicators*, France, OCDE.
- PATENAUDE, Jacques (2001), *La mesure de la rentabilité sociale. Un point de vue sur la question*. Sorel, CLD du Bas-Richelieu, 15 janvier, 7 pages.

- PATTON, Michael Quinn (1997), *Utilization-Focused Evaluation*, (3<sup>rd</sup> ed.), Newbury Park, Sage Publications.
- PATTON, Michael Quinn (1990), *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, Sage, 532p.
- PNUD (Programme des Nations-Unies pour le développement) (1996), *Rapport mondial sur le développement humain*, Paris, Economica.
- QUÉBEC (1995), *L'évaluation des organismes communautaires et bénévoles*, Ministère de la Santé, Comité interministériel sur l'évaluation, mars 1995.
- SACA (2001), *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec. Document de travail sur le Projet de politique gouvernementale*, avril, 58 p.
- RODRIGUEZ (1993)
- SCHEIRER, M.A. (1987), «Program Theory and Implementation Theory: Implications for Evaluators», p. 59-76, in: L. Bickman (ed.), *Using Program Theory in Evaluation*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- SCRIVEN, Michael (1967), «The Methodology of Evaluation», p. 39-83 in: *AERA Monograph Series in Curriculum Evaluation*, Chicago, Rand McNally.
- SOCIAL INDICATOR RESEARCH* (plusieurs numéros)
- TABLE DES REGROUPEMENTS PROVINCIAUX D'ORGANISMES BÉNÉVOLES ET COMMUNAUTAIRES (TRPOCB) avec le CFP et le SAC/UQAM (1997). *L'Évaluation : un outil stratégique de renforcement du communautaire. Actes du colloque du programme Pratique novatrices en milieu communautaire*, Montréal, SAC / UQAM, 45 p.
- UNITED NATIONS CENTRE FOR HUMAN SETTLEMENTS (HABITAT), *Urban Indicators Programme*, <http://www.undp.org/un/habitat/guo/uip.htm#intro>
- VIVERET, Patrick (2001). *Rapport d'étape de la mission « nouveaux facteurs de richesse » au Secrétaire d'État à l'Économie Solidaire*, janvier, 34 p.
- ZÚÑIGA, Ricardo (2001), «L'évaluation sur la place publique: science, éthique et politique», *Cahiers de recherche sociologique*, 2001, no 35, p. 15-30.