

Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales

CAHIERS DU LAREPPS

No 03-04

**RÉFLEXIONS SUR QUELQUES EXPÉRIENCES DU
LABORATOIRE DE RECHERCHE SUR LES PRATIQUES
ET LES POLITIQUES SOCIALES (LAREPPS) EN MATIÈRE
D'ÉVALUATION DE L'ÉCONOMIE SOCIALE DANS LE DOMAINE
DES SERVICES AUX PERSONNES**

par

Christian Jetté, Lucie Dumais et Yves Vaillancourt

**École de travail social
Université du Québec à Montréal**

**© LAREPPS/CRISES/UQÀM
Avril 2003**

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2003

ISSN 1490-8069

Table des matières

Table des matières	i
Figures, tableaux et encadrés	i
Avant-propos	ii
Résumé	ii
Introduction	1
1. La recension des écrits sur l'économie sociale et la transformation de l'État-providence dans le domaine de la santé et du bien-être : quelques remarques générales sur le thème de l'évaluation	3
1.1 Contexte de la recherche.....	3
1.2 Quelques conclusions tirées de la recension des écrits sur l'économie sociale.....	4
1.3 La recherche en partenariat et la transformation des thématiques de recherche.....	4
1.4 En résumé.....	8
2. L'étude sur le logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)	9
2.1 Le contexte de la recherche.....	9
2.2 Les principales caractéristiques du logement social avec support communautaire à la FOHM9	
2.3 Une recherche en partenariat utilisant une méthodologie multidimensionnelle adaptée aux particularités des sujets et de l'objet d'étude.....	10
2.4 Les forces et les faiblesses de notre stratégie de cueillette des données.....	13
2.5 En conclusion.....	15
3. L'étude d'impact social et économique du secteur communautaire dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal	17
3.1 Le contexte de la recherche.....	17
3.2 L'échantillonnage et les méthodes de cueillette de données.....	17
3.3 Les impacts sociaux.....	18
3.4 Les impacts économiques.....	23
3.5 Les outils et les indicateurs : réflexion sur leur apport et leur limite.....	26
3.6 La démarche d'ensemble : les constats.....	28
Conclusion	32
Références	34

Figures, tableaux et encadrés

Figure 1 :	Échelle de satisfaction utilisée lors des entrevues par les questionnaires.....	11
Figure 2 :	Échelle de fréquence utilisée lors des entrevues par questionnaire.....	11
Tableau 1 :	Pistes d'analyse pour l'évaluation de l'impact social des activités des organismes communautaires sur les individus et les collectivités.....	21
Encadré 1 :	Méthode de calcul pour évaluer le coût net de création d'emploi pour l'État dans le secteur communautaire de Montréal.....	24

Avant-propos

Les auteurs présentent ici un texte tiré du *Bilan des expériences du LAREPPS en matière d'évaluation de l'économie sociale dans le domaine des services aux personnes* (Dumais, Jetté et Vaillancourt, 2000) et d'un article, paru au printemps 2003, dans la revue *Nouvelles pratiques sociales*, « Pistes d'analyse concernant l'impact social des activités du tiers secteur d'économie sociale dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal » (Jetté, Mathieu et Dumais, 2003). Ce texte a été présenté au séminaire sur l'évaluation et les indicateurs de mesure de l'économie sociale, organisé par l'ARUC en économie sociale, le 28 mars 2003.

Résumé

Les organismes d'économie sociale, dans le domaine des services aux personnes, s'intéressent de près à la recherche évaluative. Ils cherchent des moyens de mesurer leur apport socio-économique et de démontrer de façon tangible leur contribution à la société. De cette démonstration dépend en grande partie la place qu'ils occuperont dans les nouvelles configurations institutionnelles qui se constituent en réponse aux insuffisances du fordisme et du providentialisme. Dans ce texte, les auteurs présentent quelques expériences de recherche, menées au Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS), qui touchent l'aspect évaluatif. Ces recherches en partenariat montrent comment chercheurs et intervenants des milieux de pratiques doivent s'adapter et collaborer pour construire des outils méthodologiques fiables et adaptés au terrain.

Introduction

Depuis quelques années, les organismes en économie sociale dans le domaine des services aux personnes montrent un intérêt certain pour la recherche évaluative. Ces organismes ont un défi de taille à relever : celui de faire la preuve de la vitalité et de l'apport socio-économique de leurs activités et de leurs services auprès des bailleurs de fonds — souvent l'État ou des organismes caritatifs privés tels Centraide —, mais aussi, et de manière plus générale, de faire valoir leur contribution active à la santé et au bien-être des populations auprès des autres acteurs sociaux dominants de la société, principalement le patronat et les syndicats. De la démonstration de cette preuve dépend en grande partie la place qui leur sera accordée (ou plutôt celle qu'ils pourront gagner) dans les nouvelles configurations institutionnelles qui sont en train de se constituer en réponse aux insuffisances du fordisme et du providentialisme dans le domaine de la santé et du bien-être.

Les outils auxquels ils peuvent recourir pour faire cette preuve sont le plus souvent des indicateurs quantitatifs, métriques, économiques, empruntés directement du secteur privé ou des services commerciaux. Or, ce sont, de leur propre avis, des indicateurs peu aptes à révéler l'impact que les organismes ont réellement sur les populations et les localités qu'ils desservent. Ces outils demeurent néanmoins les seuls qui ont de la crédibilité auprès des bailleurs de fonds et de l'État, des acteurs dont le soutien s'avère crucial pour les entreprises d'économie sociale œuvrant dans le domaine des services aux personnes. En effet, dans ce domaine, l'autofinancement reste limité (mais non impossible comme le démontrent les entreprises d'économie sociale en aide domestique), puisque aucun bien matériel n'est produit et que les personnes qui ont recours à ces services sont, pour une bonne part, en état de fragilité physique ou mentale et souvent défavorisées du point de vue social ou économique. Dans ce contexte, la survie et le développement de ces entreprises relèvent en grande partie de leur capacité à démontrer la pertinence sociale de leurs activités, l'originalité de leurs structures et l'impact non négligeable des services qu'ils produisent sur les populations visées et les travailleurs.

Dans ce texte, nous décrirons quelques-uns des acquis de nos expériences de recherche. Ces constats sont tirés principalement de trois études que nous avons menées au Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS), de l'UQAM, et dans l'équipe de recherche en partenariat Économie sociale, santé et bien-être (ESSBE). La première expérience donne les points saillants d'une recension de la documentation écrite sur l'économie sociale dans le domaine de la santé et du bien-être, de 1990 à 2000, et, plus précisément, sur les conclusions relatives à la question de l'évaluation des entreprises d'économie sociale œuvrant dans le domaine

de la santé et du bien-être. Les remarques exprimées en lien avec ce projet de recherche sont de portée générale. Ils touchent l'ensemble de la production littéraire sur l'économie sociale dans le domaine de la santé et du bien-être au Québec et se veulent une introduction générale aux études plus spécifiques auxquelles nous référerons dans les parties 2 et 3 de ce document.

La deuxième expérience relatée fait référence à une recherche en partenariat sur le logement social avec support communautaire à la Fédération des organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation de Montréal (FOHM). Cette recherche, réalisée par le LAREPPS et l'équipe ESSBE, visait à évaluer la qualité de vie des locataires de ces habitations — situées dans les quartiers centraux de Montréal —, en grande partie des personnes seules à faibles revenus et à risque de marginalisation sociale. En outre, nous avons procédé à l'analyse et à l'évaluation du support communautaire offert aux résidants, cette forme d'intervention constituant une des principales caractéristiques de ce type de logement.

La dernière expérience sur laquelle nous nous appuyons pour exposer notre point de vue sur la question de l'évaluation a été effectuée par le LAREPPS et le Service aux collectivités de l'UQAM, au milieu des années 1990, et visait à cerner l'impact social et économique des organismes communautaires implantés dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal. Cette étude est importante puisqu'elle constitue, à notre connaissance, une des premières tentatives québécoises pour évaluer de manière systématique l'apport économique (et, dans une moindre mesure, sociale) des activités de ces organismes.

Enfin, en conclusion, nous tenterons, d'une part, de dégager les pistes qui se présentent à la suite de ces expériences de recherche et, d'autre part, nous exposerons les orientations méthodologiques prises par l'équipe dans les travaux de recherche actuels.

1. La recension des écrits sur l'économie sociale et la transformation de l'État-providence dans le domaine de la santé et du bien-être : quelques remarques générales sur le thème de l'évaluation

1.1 Contexte de la recherche

Dans un rapport de recherche (Jetté *et al.*, 1999) et un livre (Jetté *et al.*, 2000), nous avons fait état des écrits québécois, canadiens, américains et ouest-européens publiés depuis 10 ans (1990-2000), en langue française et en langue anglaise, sur la transformation de l'État-providence et l'économie sociale dans le domaine de la santé et du bien-être. Ces publications sont l'aboutissement d'un travail de recherche, amorcé en 1997, pour pallier le morcellement des connaissances et des publications et à l'absence de synthèse systématique permettant de dégager les principales orientations et les thématiques abordées par les milieux de la recherche et par les autres acteurs sociaux concernés par le développement de l'économie sociale.

Cette étude s'inscrivait également dans un contexte plus large de redécouverte des entreprises d'économie sociale par bon nombre d'acteurs sociaux (chercheurs, syndicats, fonctionnaires, etc.), après plus d'un siècle d'oubli, dans le cadre d'une conjoncture favorisant la recherche de nouveaux compromis institutionnels visant à remodeler les configurations fordistes et providentialistes dominants de 1945 à 1975¹ dans le domaine de la santé et du bien-être. Ce contexte de redécouverte a favorisé la réalisation de plusieurs études et publications scientifiques que nous avons recensées, indexées et analysées en fonction des mots clés que nous avons au préalable définis à partir de notre problématique et de notre cadre théorique. Certains de ces mots clés nous ont permis de mieux cerner les thématiques privilégiées par les experts ainsi que leur évolution dans le temps, notamment en ce qui a trait à la question de l'évaluation des entreprises d'économie sociale.

¹ Cette datation varie en fonction des pays concernés. Si, aux États-Unis et dans certains pays européens, le passage du modèle libéral au modèle fordiste s'est engagé, dès le début des années 1950, il en a été autrement dans d'autres pays ou territoires. Au Québec, par exemple, ce n'est qu'au début des années 1970 que se sont finalement fixés les arrangements institutionnels caractéristiques du fordisme et du providentialisme dans le domaine de la santé et des services sociaux.

1.2 Quelques conclusions tirées de la recension des écrits sur l'économie sociale

Cette recension des écrits sur les entreprises d'économie sociale œuvrant dans le domaine de la santé et du bien-être nous a permis de faire le point sur un certain nombre de sujets abordés dans la littérature. Nous avons été en mesure de constater, grâce à l'indexation par mots clés, que la très grande majorité des auteurs ont traité la question de l'économie sociale surtout du point de vue des grandes mutations issues de la crise du fordisme et du providentialisme (modèle de développement, transformation, territoire, État-providence, etc.) et des acteurs sociaux qui y participent (administrations publiques, associations, coopératives, organismes communautaires, femmes, producteurs de services, usagers, etc.). Les processus institutionnels associés à ces transformations (partenariat, participation, financement, programmation, etc.) ont aussi constitué une préoccupation majeure des chercheurs et des acteurs sociaux.

En fait, cette recension des écrits démontre que la perspective macro a dominé l'analyse des chercheurs tout au long des années 1990, reléguant au second plan les dimensions organisationnelles des entreprises de l'économie sociale (organisation du travail, conditions de travail, qualité des services, professionnalisation, etc.). Ce domaine de recherche demeure donc encore largement inexploré, malgré certaines initiatives amorcées récemment afin de mieux cerner l'état de la situation des entreprises de l'économie sociale sur un certain nombre de territoires locaux, régionaux et nationaux (et sur lequel nous reviendrons à la partie suivante).

Cette préoccupation marquée, dans la littérature, pour les rapports sociaux et les processus institutionnels n'est pas étrangère à la réalité sociologique de l'économie sociale qui s'avère un secteur d'activité dont plusieurs composantes sont actuellement en émergence ou en voie d'institutionnalisation. Il n'est donc guère surprenant de voir les chercheurs et les acteurs sociaux s'intéresser davantage à ces deux dimensions, compte tenu des tensions sociales inhérentes à l'établissement d'un nouveau compromis résultant d'une reconfiguration des rapports sociaux dans le domaine de la santé et du bien-être.

1.3 La recherche en partenariat et la transformation des thématiques de recherche

À partir de 1998, la production de recherche révèle des transformations quant à l'orientation des chercheurs et à leurs intérêts relatifs à l'économie sociale dans le domaine de la santé et du bien-être. En effet, c'est surtout à partir de cette date qu'on voit apparaître la publication de plus d'une

dizaine de monographies d'entreprises d'économie sociale dans lesquelles on cherche à mieux cerner le caractère innovateur de ces entreprises par l'entremise d'études systématiques de leurs dimensions organisationnelles et institutionnelles² (Simard, 1999; Pelletier, 1999; Laplante et Duguay, 1999; Andion, 1998a; 1998b; Bouchard et Gagnon, 1998; Charest, 1998; Boucher et Inkel, 1998a; 1998b; Nadeau, 1998). Plusieurs de ces monographies ont été réalisées à l'initiative du Centre de recherche sur les innovations sociales dans l'économie sociale, les entreprises et les syndicats (CRISES), à l'UQAM.

Simultanément, la recension des écrits laisse entrevoir, à partir de l'année 1998, la production d'études plus sectorielles concernant l'impact social et économique des organismes communautaires sur certains territoires régionaux au Québec (Saucier *et al.*, 1999; Boivin et Youde, 1998; Proulx, 1998; Tessier et Roussel, 1998; Tremblay et Tremblay, 1998). Plusieurs de ces études reprennent en partie une démarche initiée d'abord par le Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) et le Service aux collectivités de l'UQAM qui avaient publié conjointement, en 1996, une étude semblable effectuée auprès d'organismes communautaires dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal (Mathieu *et al.*, 1996; Jetté et Mathieu, 1999; Mathieu *et al.*, 2001). Nous reprendrons d'ailleurs certaines conclusions de cette recherche dans la troisième partie de ce texte.

Pour l'instant, signalons que si certaines de ces études sectorielles ont été mises en branle à l'initiative des milieux universitaires (Saucier *et al.*, 1999; Tremblay et Tremblay, 1998), d'autres résultent de la volonté des milieux communautaires et du secteur de l'économie sociale de se doter d'analyses plus complètes et mieux documentées de leurs contributions et des retombées de leurs activités dans les territoires et les communautés. Ainsi, nous pouvons faire l'hypothèse que le processus de transformation amorcé depuis 1998, au Québec, quant aux thèmes abordés dans les études sur l'économie sociale, tend à se poursuivre. Mais cette fois-ci, l'impulsion du changement proviendrait davantage des acteurs de l'économie sociale qui chercheraient à mieux connaître l'impact social et économique de leurs activités sur le tissu social des communautés. À notre avis, ce besoin de nouvelles connaissances exprimées par les acteurs du milieu est directement lié au contexte actuel qui se caractérise par la recherche de nouveaux arrangements institutionnels en réponse à la crise du fordisme et du providentialisme dans le domaine de la santé et du bien-être. Cette nouvelle conjoncture oriente les débats vers un nouveau partage des responsabilités et tend à insuffler un vent de réformes dans les institutions publiques.

² On doit noter que la plupart de ces monographies ont été réalisées dans le cadre des travaux du CRISES.

Or, ces réformes impliquent une reconnaissance accrue des acteurs de l'économie sociale sur le plan sociétal, mais elles sous-tendent également un changement qualitatif important dans leurs relations avec l'État. De partenaires marginaux, l'économie sociale au Québec est devenu progressivement un acteur important aux côtés des secteurs public et privé, surtout depuis les deux sommets socio-économiques de 1996. Ces nouvelles relations impliquent des rapports plus fréquents et des négociations plus soutenues avec l'État afin de fixer la configuration d'un nouveau compromis en remplacement du compromis providentialiste. Dans nos projets de recherche en partenariat avec les acteurs du milieu de l'économie sociale, ressort le besoin pressant des partenaires de disposer de données fiables sur un certain nombre de variables socio-économiques (nombre d'emplois créés, nombre de bénévoles mobilisés, services dispensés, coûts épargnés par l'État, par exemple) qui montrent que le développement de l'économie sociale s'avère un investissement rentable pour l'ensemble de la société. Dans cette optique, certains résultats de recherche deviennent des instruments politiques pour les partenaires du milieu; ils peuvent ainsi référer à des données validées scientifiquement dans leurs rapports avec l'État. Il est intéressant de noter que, en 1996, la publication du rapport de recherche sur l'impact social et économique des organismes communautaires a été devancée, à la demande des commanditaires de la recherche (quatre corporations de développement économique communautaire établies sur le territoire de l'île de Montréal), afin de la faire coïncider avec la tenue du Sommet socio-économique auquel étaient conviés les acteurs du secteur public, du marché et de l'économie sociale.

Ces nouvelles demandes pour évaluer l'impact social et économique des entreprises d'économie sociale interpellent les chercheurs. D'abord, elles les incitent à revoir leurs thématiques de recherche. Comme nous avons pu le voir précédemment, la recherche sur l'économie sociale s'est d'abord penchée sur les dimensions macrosociale et macro-économique inhérente à son essor dans certains domaines d'activité, ce qui renvoyait davantage aux processus institutionnels et aux rapports sociaux. Puis, dans un deuxième temps, surtout depuis la fin des années 1990, certains groupes de recherche font un effort soutenu pour mieux cerner les caractéristiques organisationnelles qui réfèrent davantage aux dimensions microsociale et micro-économique à l'échelle de l'entreprise et de son milieu. Or, à l'heure actuelle, le contexte de renouvellement des arrangements institutionnels fordistes et providentialistes, dans lequel évoluent les partenaires de milieu, les amène à formuler leur besoin de connaissances des retombées et de l'impact social et économique de leurs activités. Nous avons été à même de constater ce besoin chez nos partenaires de recherche issus du milieu. Nous avons d'ailleurs été interpellés par certains d'entre eux afin de consacrer davantage de ressources à ce type de projet dans notre programmation de recherche.

Mais la requête exprimée par les partenaires du milieu et la charge politique qu'elle revêt n'est pas sans conséquence sur le contexte de travail des chercheurs. La réponse attendue à ce besoin d'évaluation présente certains écueils pour les chercheurs. Cette demande crée en effet une pression sur l'orientation des travaux et l'espace de transaction dans lequel chercheurs et partenaires clarifient leurs objectifs; une visée utilitariste pèse sur la recherche. Dans ce contexte, il est important que les chercheurs ne deviennent pas associés à un rôle de " mercenaire " à la solde des partenaires provenant des milieux de l'économie sociale. Une telle éventualité ne servirait ni les intérêts des milieux de la recherche ni des milieux de pratique. Pour les premiers, cela signifierait une dépréciation de leur démarche scientifique au profit d'une orientation politique ou idéologique prédéterminée, alors que, pour les seconds, la crédibilité des " mercenaires ", remise en question, ne pourrait que contribuer à évacuer l'utilité sociale et politique qu'ils cherchent précisément à tirer de la recherche.

Le besoin de mesurer les retombées des activités des entreprises d'économie sociale place les chercheurs devant le constat que, jusqu'à tout récemment, peu d'outils méthodologiques ont été développés pour procéder à de telles évaluations. Notre équipe a fait ce constat à plusieurs reprises. La littérature sur le sujet démontre également que les outils de mesure classiques pour évaluer l'activité économique des entreprises du secteur privé ou public sont largement inopérants lorsqu'il est question des entreprises de l'économie sociale. Les comptabilités nationales prennent rarement en considération l'apport du tiers secteur dans le bilan qu'elles font des activités économiques sur leur territoire (Salamon et Anheier, 1998). Des efforts devront donc être faits — et ont commencé à être faits — afin de combler cette absence d'indicateurs fiables qui découle en grande partie de la situation de marginalité à laquelle ont été confinées les entreprises du tiers secteur au cours du dernier siècle (et particulièrement dans la période des Trente Glorieuses), mais également des caractéristiques particulières des entreprises d'économie sociale — dont certaines dimensions ne se laissent pas appréhender de la même manière que les secteurs public et privé. Leur insertion dans le milieu, leur capacité de réseautage, l'implication des acteurs locaux dans l'identification des besoins des personnes requérantes, l'implication des usagers et des producteurs de services et la souplesse de leurs structures contribuent à produire des services souvent qualitativement différents de ceux produits par les secteurs public et privé. C'est cet aspect de leur contribution que les promoteurs de l'économie sociale cherchent à mettre en relief dans leurs transactions avec l'État. Le défi qu'ils soumettent aux chercheurs est d'imaginer et de mettre au point des dispositifs facilitant la cueillette de données et permettant de mieux évaluer l'impact de leurs activités.

À cet égard, un pas a été fait dans la bonne direction, en 1999, avec la création de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC) en économie sociale dont la programmation et la structure de fonctionnement prévoient un chantier de travail spécifique sur l'évaluation des entreprises d'économie sociale. C'est une occasion privilégiée pour les chercheurs de mettre en commun leur expertise pour trouver des solutions aux problèmes que soulève l'évaluation des mesures d'impact de l'économie sociale.

1.4 En résumé

La recherche ayant pour objectif d'évaluer l'impact social et économique des entreprises d'économie sociale demeure donc un champ qui reste encore à explorer. Néanmoins, cela ne signifie pas que rien n'a été fait jusqu'à présent. Bien au contraire, la recension des écrits nous a permis de constater l'émergence d'un intérêt des acteurs sociaux et des chercheurs pour l'évaluation de certaines composantes de l'économie sociale. Beaucoup de travail reste cependant à faire dans ce domaine afin de démontrer scientifiquement la pertinence et l'efficacité des activités et des services produits dans le secteur de l'économie sociale. Nous croyons être en mesure d'apporter notre modeste contribution.

2. L'étude sur le logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)

2.1 Le contexte de la recherche

La Fédération des OSBL d'habitation (FOHM) est un regroupement d'organismes sans but lucratif (OSBL) d'habitation créé à Montréal en 1987 afin de promouvoir la formule du logement avec support communautaire. C'est en 1995 que le LAREPPS a été approché par un groupe de personnes intéressées par cette formule afin de mener une enquête visant à en faire l'évaluation. Le besoin d'une telle recherche se faisait sentir avec d'autant plus d'acuité que, dans une conjoncture globale de redéfinition du rôle de l'État, le logement social avec support communautaire se présente comme une alternative aux formes d'hébergement institutionnelles qui s'avèrent souvent une solution peu adéquate aux besoins d'habitation des clientèles logeant dans les OSBL regroupés à la FOHM. Ces logements accueillent en effet des personnes seules à faibles revenus souvent aux prises avec des problèmes de santé physique ou mentale (alcoolisme, toxicomanie, dépression, sida, etc.). Par ailleurs, plusieurs d'entre elles proviennent de la rue et peuvent donc être désignées comme des personnes itinérantes ayant retrouvé, grâce au logement avec support communautaire qui allie à la fois habitation et intervention sociale, une certaine stabilité résidentielle.

2.2 Les principales caractéristiques du logement social avec support communautaire à la FOHM

Les habitations de la FOHM se caractérisent par la présence d'intervenants sociaux sur place qui assurent la majeure partie du support communautaire et qui reçoivent les demandes des locataires, supervisent les activités organisées dans les maisons et les accompagnent dans les différentes démarches de réinsertion sociale ou professionnelle qu'ils peuvent initier. Ces intervenants sont présents le jour et sont en disponibilité constante pour les locataires. Ils sont appuyés dans leur travail par des concierges résidants qui, outre les tâches traditionnelles liées à ce type d'emploi (réparation, entretien, etc.), assument également un rôle de surveillant et de médiateur auprès des locataires dans la gestion quotidienne des maisons (surtout en l'absence des intervenants le soir et les fins de semaine). Ils peuvent ainsi être appelés à intervenir en première ligne lorsque survient une crise. Ils peuvent aussi recourir aux forces policières si une situation incontrôlable se présente et signaler aux intervenants les anomalies remarquées dans le comportement des locataires qui pourraient être le signe annonciateur de désordre plus grave (par exemple, un locataire souffrant de problème de santé mentale cessant de prendre sa médication).

2.3 Une recherche en partenariat utilisant une méthodologie multidimensionnelle adaptée aux particularités des sujets et de l'objet d'étude

Dans cette recherche sur l'évaluation du logement social avec support communautaire, le LAREPPS a développé une méthode pour mesurer la qualité de vie des personnes seules à faibles revenus et à risque de marginalisation sociale (soit la principale clientèle de ces logements) (Jetté *et al.*, 1998). Des indicateurs de qualité de vie pertinents pour l'objet de notre recherche ont, dans un premier temps, été identifiés : coût du logement, propreté, services dans le quartier, revenus des personnes, utilisation des services sociosanitaires, etc. Ces indicateurs ont par la suite été transformés en questions qui ont été intégrées à un questionnaire administré aux personnes concernées. Soulignons que ces indicateurs ont été définis à partir de variables objectives et subjectives afin de disposer d'un tableau plus détaillé et nuancé de la situation des personnes.

Des difficultés spécifiques aux sujets concernés par notre enquête nous ont forcé à construire notre outillage méthodologique en fonction de leurs particularités. Ainsi, la majorité des personnes interrogées pour cette recherche (plus d'une trentaine) était porteuse de problématiques diverses : problème de santé mentale, alcoolisme, toxicomanie, dépression, etc. Certaines de ces personnes vivaient même dans un état de désorganisation et de confusion tel, qu'il était impensable de songer à leur administrer un questionnaire, si simple soit-il. Nous avons donc dû en tenir compte dans notre échantillonnage. Et, même une fois ces précautions prises, certains sujets se sont révélés incapables de répondre à nos questions.

Quant aux participants, pour leur faciliter la tâche, nous avons notamment conçu une échelle de satisfaction (variables subjectives) et une échelle de fréquence (variables objectives) contenant un nombre réduit de niveaux de réponse, de manière à éviter les ambiguïtés découlant de l'utilisation d'une échelle à palier multiple et rapproché dont les différents niveaux présentent de faibles écarts entre eux (voir figure 1 et 2 ci-dessous). Soulignons qu'à cette étape de nos travaux, grâce à leurs connaissances des clientèles et du milieu, la collaboration de nos partenaires d'intervention a été d'un secours précieux dans l'adaptation de nos outils méthodologiques à la réalité du terrain et dans la réalisation de l'étape de la cueillette de données.

Figure 1 : Échelle de satisfaction utilisée lors des entrevues par questionnaire

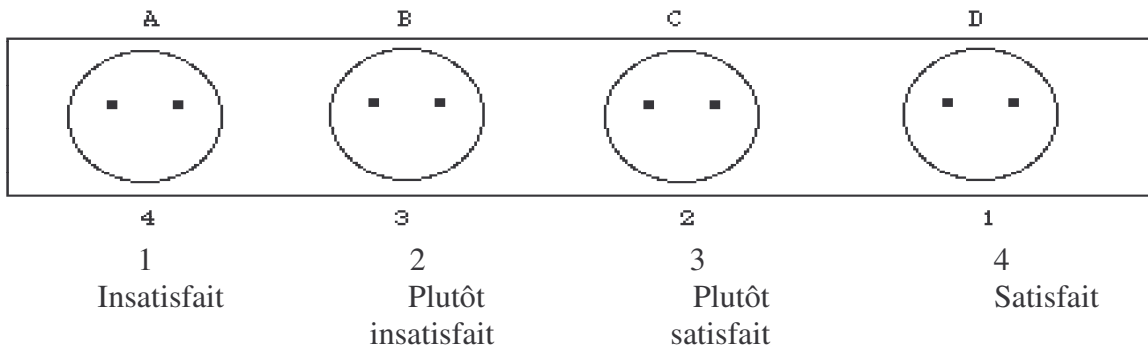
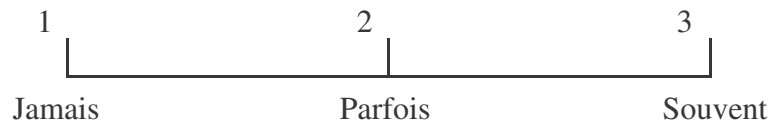


Figure 2 : Échelle de fréquence utilisée lors des entrevues par questionnaire



En ce qui a trait plus particulièrement à l'échelle de satisfaction, nous l'avons accompagnée de dessins de visages souriants (satisfait ou plutôt satisfait) ou tristes (insatisfait ou plutôt insatisfait) correspondant à un degré spécifique de satisfaction et auxquels la personne pouvait à tout moment référer pour tenter d'évaluer son sentiment de satisfaction par rapport aux variables utilisées dans le questionnaire. Nous voulions ainsi éviter les évaluations trop contraignantes qui auraient pu induire en erreur des participants peu familiers avec ce genre de démarche et dont l'état de santé ou la médication pouvait, dans certains cas, causer de la confusion. Il fallait également tenir compte du fait que certains locataires étaient analphabètes. Les dessins leur permettaient donc de répondre à nos questions.

Des valeurs numériques de 1 à 4, pour l'échelle de satisfaction, et de 1 à 3, pour l'échelle de fréquence, étaient aussi associées aux différentes réponses que pouvaient donner les participants. Une fois la phase de cueillette des données complétée, ces valeurs numériques ont permis de calculer des scores moyens de satisfaction et des scores moyens de fréquence ($\square \text{ scores} \div \text{nombre de répondants à la question}$) qui ont permis de chiffrer les données qualitatives et subjectives (ou objectives) obtenues par ces échelles. Par exemple, pour le sentiment de satisfaction, plus le score moyen tendait à se rapprocher de la valeur maximale de 4 (satisfait) fixée dans notre échelle de satisfaction, plus le sentiment de satisfaction générale des personnes était élevé. À l'inverse, plus le

score moyen se rapprochait de la valeur minimale de l'échelle (1 = insatisfait), plus l'ensemble des personnes semblait avoir manifesté un faible sentiment de satisfaction par rapport à la variable qui leur était suggérée. C'est là, à notre avis, un cas d'espèce qui permet de bien voir, dans certaines situations, les avantages de l'hybridation des méthodologies qualitative et quantitative qui s'appuient l'une sur l'autre afin de construire des indices quantifiables d'évaluations subjectives. Cette hybridation permet d'illustrer une réalité complexe parfois difficile à saisir.

L'utilisation d'entrevues et de tables rondes peut également permettre d'éclairer certains points restés nébuleux dans l'analyse des résultats obtenus par questionnaires, et même de résoudre certaines contradictions apparentes. Par exemple, dans le questionnaire, une des questions posées se rapportait à la sécurité des personnes. Nous cherchions à savoir si le nombre d'agressions physiques dont avaient été victimes les locataires avait varié depuis leur entrée dans un logement social avec support communautaire (variables objectives). Or, les résultats montrent que le nombre d'agressions est demeuré relativement stable. Pourtant, lorsqu'on interroge les mêmes personnes quant à leur sentiment de sécurité physique (variables subjectives), ceux-ci donnent une appréciation beaucoup plus satisfaisante de leur sentiment de sécurité que ne l'auraient laissé croire les données objectives recueillies au cours des mêmes entrevues. Comment expliquer un tel écart entre la situation réelle des personnes et leur perception? Doit-on conclure à l'expression d'un faux sentiment de sécurité de la part des personnes interrogées ? Ou bien d'une erreur dans la construction de nos outils de cueillette de données? Ou dans le traitement et l'analyse que nous en avons faite ?

En fait, c'est grâce aux entrevues et aux tables rondes que nous avons organisées à la suite de l'administration du questionnaire que nous avons pu éclaircir cette " énigme ". Les personnes interrogées qui, toutes, connaissaient très bien la situation des locataires ayant participé à notre enquête (intervenants sociaux et concierges résidants de la FOHM, partenaires externes), expliquaient cette apparente contradiction par le milieu dans lequel évoluaient plusieurs des locataires vivant dans les logements sociaux avec support communautaire. Ceux-ci souffraient en effet de problèmes de santé physique ou mentale et provenaient souvent de milieux marginaux (itinérance, alcoolisme, toxicomanie, etc.) où la violence et l'intimidation font partie des stratégies et des modes d'interaction. Or, même si ces personnes ont intégré un logement, elles n'ont pas pour autant abandonné leurs habitudes de consommation d'alcool ou de drogue ni coupé les contacts avec leurs milieux d'origine. Au contraire, elles continuent bien souvent de fréquenter ces milieux qui présentent un degré de dangerosité beaucoup plus élevé que celui du milieu urbain en général.

Dans ce contexte, il n'est donc guère surprenant de constater que le nombre d'agressions dont ils ont pu être victimes a peu changé depuis leur arrivée à la FOHM.

Par contre, le sentiment de sécurité des locataires s'est modifié de telle façon qu'ils se disent désormais plus en sécurité. Les personnes interrogées nous ont ainsi expliqué que ce sentiment accru de sécurité provient en grande partie du fait que les locataires ont maintenant un toit, un endroit bien à eux (ils signent un bail et possèdent les clés de leur logement comme tout autre locataire) dans lequel ils peuvent se réfugier et dont ils peuvent disposer à leur guise (à l'intérieur de certaines balises à respecter). Ce logement constitue pour eux un espace inviolable où ils pourront retraiter en toute sécurité après une escapade d'une soirée ou de quelques jours. En outre, le niveau de tolérance affiché par les intervenants de la FOHM par rapport aux modes de vie des locataires (consommation, bruits, etc.) et les règles claires qui régissent le fonctionnement des maisons de la FOHM font en sorte que les locataires se sentent davantage respectés et craignent moins d'être expulsés de leur logement en dépit de leur mode de vie parfois tumultueux.

2.4 Les forces et les faiblesses de notre stratégie de cueillette des données

Les quelques remarques que nous avons faites ici sont loin d'épuiser la richesse des résultats obtenus et des pistes de recherche. Bien d'autres exemples tirés de cette étude auraient pu illustrer nos propos. Nous pensons notamment à l'utilisation, par les locataires, des ressources publiques en santé et services sociaux qui semble avoir connu une légère augmentation à la suite de leur arrivée dans leur logement. Notre hypothèse de départ postulait exactement l'inverse. Comment expliquer, en effet, que des personnes qui jouissaient d'une meilleure qualité de vie, recouraient plus fréquemment aux services sociosanitaires que pendant leur séjour dans la rue ou dans des maisons de chambres délabrées ?

Encore une fois, c'est au cours des tables rondes organisées avec les intervenants de la FOHM et leurs partenaires que nous avons pu dégager certaines explications. Les locataires fréquenteraient en effet davantage les établissements sociosanitaires publics, mais le type de services auquel ils recourent se serait transformé. Du recours dominant à des services lourds impliquant une dimension hébergement importante, coûteuse et stigmatisante (hôpitaux, urgences psychiatriques, etc.), les locataires passeraient à l'utilisation un peu plus fréquente de services plus légers qui peuvent être définis comme des services de cliniques médicales externes, de soins infirmiers, de CLSC, etc. En fait, le recours accru à ces services manifesterait une capacité retrouvée des locataires de prise en charge de leur corps et de leur santé. Malgré une convergence

des opinions exprimées à ce sujet, dans les entrevues, celles-ci demanderaient à être corroborées par une étude plus approfondie de cet aspect de l'impact du logement social.

Dès lors, on peut être en mesure d'entrevoir les difficultés méthodologiques et éthiques associées à la réalisation d'une telle étude : accès aux dossiers médicaux des personnes, centralisation des données, divergences des problématiques selon les personnes, développement d'indicateurs des impacts préventifs, constitution de l'échantillonnage, etc. Nous avons déjà fait face, dans des travaux antérieurs, à certaines de ces difficultés.

Dans l'étude sur l'évaluation de la qualité de vie des locataires de la FOHM, l'interviewer qui administrait le questionnaire devait référer à la fois à la situation passée et à la situation présente des participants afin de comparer leur sentiment de satisfaction relativement à certains aspects de leur vie ou à leur fréquence de participation à telle ou telle activité. Or, nous sommes bien conscients que ce genre de procédé peut susciter certaines distorsions de la réalité chez les répondants compte tenu du temps entre la situation antérieure des locataires et leur situation au moment de l'administration du questionnaire, de leur interprétation du processus de recherche (par exemple, ils pouvaient craindre de critiquer l'organisme qui les prenait en charge ou répondre en fonction des attentes de l'organisme ou des chercheurs).

Dans un contexte de recherche sans contraintes, l'idéal aurait été de constituer un groupe témoin qui aurait permis de comparer l'évolution de la qualité de vie de personnes aux caractéristiques similaires, mais évoluant au sein de deux cadres de vie différents. Or, les difficultés liées à la constitution d'un tel groupe représentaient un défi insurmontable, étant donné l'hétérogénéité et la diversité des situations vécues par les locataires de la FOHM et la quasi-impossibilité d'encadrer une démarche de recherche avec des personnes évoluant dans un environnement instable, mouvant et souvent coupé de toutes attaches institutionnelles (sans-abri, sans travail, toxicomanes, etc.). Une autre méthode fréquemment employée en recherche concerne les études longitudinales qui permettent de suivre les mêmes répondants dans leur cheminement dans des époques et des situations différentes et de réaliser des opérations de cueillette de données à des moments spécifiques (et stratégiques). Mais, ici aussi, les mêmes difficultés de la constitution d'un groupe témoin agissent. Au surplus, il est presque impossible de déterminer à l'avance quelles personnes vont finalement trouver à se loger dans les habitations de la FOHM.

Dans le cas de notre recherche, ces facteurs de brouillage du caractère d'objectivité et de validité des résultats ont toutefois été contrebalancés par la variable causale de notre étude (le logement social avec support communautaire) qui introduit une coupure nette et significative dans

la vie des personnes. Ainsi, malgré les effets de distorsion soulignés précédemment, il semble que l'installation dans un logement social avec support communautaire représente, pour les répondants, un moment marquant et déterminant de leur vie et qu'en conséquence, " l'avant " et " l'après " sont faciles à distinguer et à se remémorer. En outre, nous sommes restés attentifs à l'utilisation de variables facilement opérationnalisables compte tenu de la stratégie de cueillette de données utilisée. Il était ainsi relativement aisé pour les répondants de se rappeler s'ils possédaient un téléviseur, un téléphone ou tout autre appareil d'usage courant dans un logement dans la période précédant leur arrivée à la FOHM. De la même manière, on peut généralement se fier à la mémoire des répondants quant à savoir s'ils avaient des ami(e)s ou des relations avec leur famille avant d'être dans un logement de la FOHM.

Par contre, d'autres variables pouvaient exiger des précisions et des nuances peut-être plus difficiles à valider compte tenu de la stratégie que nous avons adoptée, que ce soit, par exemple, la fréquence du temps passé avec les ami(e)s ou la famille, ou de certaines activités. Néanmoins, pour pallier les imprécisions qui auraient pu découler de la méthode utilisée, nous avons procédé à la validation des principaux résultats par des entrevues avec des intervenants et des partenaires externes de la FOHM, qui assuraient un suivi social ou thérapeutique auprès des répondants et qui étaient donc en mesure de témoigner de l'évolution de leur situation. Cette mesure venait ainsi renforcer la validité des réponses obtenues *ex post*.

2.5 En conclusion

L'étude que nous avons réalisée sur la FOHM constitue à notre avis un bel exemple d'une recherche en partenariat réunissant chercheurs universitaires et intervenants des milieux de pratique. Cette recherche s'appuyait sur une hybridation des méthodologies qualitative et quantitative qui a permis de quantifier des aspects qualitatifs de la vie des répondants. À cet égard, le concept de qualité de vie nous est apparu d'une grande richesse pour apporter des réponses satisfaisantes à l'impact des entreprises d'économie sociale œuvrant dans le domaine des services aux personnes. Pour les lecteurs qui souhaiteraient en savoir davantage sur ce concept et son utilisation auprès de certaines clientèles fragilisées, nous les référons à notre rapport final (Jetté, Thériault, Mathieu et Vaillancourt, 1998).

Évidemment, la pertinence d'un tel concept doit être évaluée en fonction des objectifs de recherche et des objets d'étude. Mais à la lumière de cette enquête, nous considérons que cette expérience comme un pas en avant dans la recherche de méthodes de travail et de stratégies de

cueillette de données qui permettent de cerner un peu mieux l'impact réel des entreprises d'économie sociale dans le domaine des services aux personnes. Sa pertinence et son actualité ne se sont pas démenties depuis le dépôt du rapport, en février 1998, comme en témoignent son accueil et les nombreuses demandes en provenance du milieu de l'habitation, de la santé mentale, de la réadaptation ou de l'itinérance.

3. L'étude d'impact social et économique du secteur communautaire dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal

3.1 Le contexte de la recherche

En décembre 1993, quatre Corporations de développement économique et communautaire (CDEC)³ de Montréal demandent au Service aux collectivités, de l'UQAM, de mener une enquête sur les impacts économiques et sociaux du secteur communautaire sur leur territoire. C'est le LAREPPS qui prendra en charge la direction de la recherche, avec un budget initial de 9 000 \$ versé par les Services aux collectivités de l'UQAM. Ce budget, dérisoire, inaugurerait la recherche en partenariat, au LAREPPS, ce qui a exigé de nombreuses rencontres des partenaires du milieu et des chercheurs, ainsi que la préparation successive de plusieurs demandes afin d'obtenir des fonds supplémentaires. De fait, c'est au total plus de 26 000 \$ qui aura été nécessaire pour compléter cette recherche (avec des fonds provenant de la Télé-Université, de la Chaire Seagram et du Secrétariat à l'action communautaire autonome) et ce, sans compter les ressources humaines et matérielles consenties par le LAREPPS au cours des périodes moins fastes du processus de recherche.

Un premier rapport "de consultation" a été déposé à l'automne 1996, mais il n'exploitait pas toutes les données recueillies, notamment celles pouvant documenter l'impact économique. Ce n'est qu'en septembre 2000 que le rapport final a été déposé. Les CDEC en étaient plutôt satisfaites, car elles disposaient d'une analyse passablement approfondie des impacts du secteur communautaire sur leur territoire même s'il s'agissait de données de 1995. À la suite de cette expérience, nous pouvons tenter de faire un bilan des apprentissages faits par rapport au thème de l'évaluation. Quels sont les résultats tangibles sur le plan du contenu et des outils méthodologiques ? Quels sont les points forts et les points faibles des indicateurs que nous avons retenus ? Quels mécanismes concrets auraient permis de mieux faire fonctionner la démarche d'ensemble ? C'est à ces questions, entre autres, que nous tenterons de répondre dans les pages suivantes.

3.2 L'échantillonnage et les méthodes de cueillette de données

Le contexte métropolitain n'est pas nécessairement représentatif de la situation générale du Québec. À preuve, les quelques études recensées dans des régions périphériques où les budgets de

³ Les CDEC sont des organismes d'économie sociale faisant la promotion du développement économique et social d'un territoire. Elles reflètent un partenariat du secteur communautaire, de syndicats, du patronat et de l'État pour une gouvernance locale, soit l'aménagement du territoire, le développement de l'employabilité et la création d'entreprises dans des zones ayant subi une forte désindustrialisation (Fontan, cité dans Lévesque et Vaillancourt, 1998).

fonctionnement des CDEC et les effectifs salariés sont moindres qu'à Montréal. L'étude s'est donc limitée aux territoires desservis par les quatre CDEC de Montréal. Néanmoins, elle donne un bon aperçu de l'apport des organismes communautaires et de l'économie sociale. En outre, les organismes communautaires et les entreprises de l'économie sociale (comités de citoyens, groupes populaires, groupes de services, entreprises d'économie sociale, etc.) ont des caractéristiques qui reflètent, non seulement les particularités du champ d'activité dans lequel ils opèrent (santé mentale, employabilité, aide à domicile, etc.), mais leurs structures et leur culture organisationnelle sont également tributaires de la période qui les a vus naître (Bélanger et Lévesque, 1992). Notre étude visait à tous les inclure.

À la suite de nombreuses rencontres avec les partenaires du milieu, l'équipe de recherche est parvenue à définir un certain nombre de critères à partir desquels les organismes seraient sollicités pour constituer notre échantillonnage : posséder le statut d'OSBL, adhérer à une mission d'intervention dépassant le cadre strict de ses activités dans une optique de démocratie et de changement social, et, surtout, être reconnu comme tel par les pairs. Avec l'aide des représentants des quatre CDEC, plus de 400 organismes ont ainsi été répertoriés.

Nous avons fait appel à deux types d'outils méthodologiques: le questionnaire auto-administré et les tables rondes. Des 406 organismes, 160 ont retourné le questionnaire au LAREPPS. Cependant, seuls 153 questionnaires ont été remplis de manière suffisamment précise pour être analysés. Il faut souligner que le questionnaire était ardu et long à répondre : 31 pages de questions portant notamment sur le champ d'intervention, les populations ciblées, les bénévoles mobilisés, le financement obtenu, le personnel embauché, etc. Suite à l'administration du questionnaire, quatre tables rondes ont été organisées en fonction de quatre grands secteurs d'activité : défense de droits, éducation populaire, santé et services sociaux et employabilité. Dans chacune de ces tables, huit organismes ont été invités et la plupart ont accepté de participer.

3.3 Les impacts sociaux

En ce qui a trait à l'impact social des activités des organismes étudiés, il nous faut conclure à une contribution plus modeste sur ce thème. Avec le recul, nous constatons que le choix des organismes participant à cette recherche ne permettait pas un approfondissement significatif de cette dimension, hormis, peut-être, par l'entremise de la dimension relative aux partenariats, aux concertations et aux réseautages. Ces remarques ne signifient nullement que nous n'avons pas tenu compte de cette dimension dans nos travaux, ni que nous n'étions pas conscients de l'importance

stratégique accordée par les organismes communautaires à cette question. Bien au contraire. Toutefois, il était difficile, pour ne pas dire impossible, de réaliser, sur une base comparative — et dans le cadre de la démarche méthodologique que nous nous étions fixée — l'évaluation de leur impact social.

Comment, en effet, façonner des outils méthodologiques avec lesquels nous aurions pu à la fois évaluer l'impact social d'un organisme qui a pour mission de favoriser l'insertion sociale et professionnelle de personnes ayant des problèmes de santé mentale, par exemple, et du même coup évaluer l'impact d'un organisme œuvrant pour la défense de droits de locataires dans un quartier ? Quel impact aurait-on alors mesurer ? Où situer le seuil de réussite d'une réinsertion sociale ? À quel moment un droit social peut-il être jugé reconquis ? On le voit, des pratiques aussi diversifiées commandent des approches évaluatives différenciées. Au-delà des lieux communs concernant les attributs des pratiques souvent novatrices issues de ces organismes (mise de l'avant de valeurs démocratiques, défense de la justice sociale, etc.), en comparaison des interventions institutionnelles plus traditionnelles (approche sectorielle, bureaucratique, etc.), la validité de la démarche scientifique exige la construction d'indicateurs fiables pouvant apporter des mesures concrètes des retombées sociales des interventions de l'économie sociale, que ce soit en ce qui a trait aux personnes qui y travaillent, aux usagers ou aux communautés dans lesquelles ils sont implantés. Une telle évaluation doit tenir compte des spécificités propres, sinon à chaque organisme, du moins à chacun des champs d'intervention concernés. Or, uniquement dans le cadre restreint de nos travaux, nous avons recensé plus d'une vingtaine de champs d'intervention différents parmi les 153 organismes qui ont répondu à notre questionnaire, ce qui constitue autant de réalités différentes exigeant d'être appréhendées de manière singulière étant donné la complexité des réalités sociales et économiques qui interviennent dans la mise en œuvre de ces pratiques.

Nous nous sommes donc limités, dans cette recherche, à identifier des pistes prometteuses touchant l'impact préventif et social des organismes étudiés. Ces pistes demeurent toutefois à explorer de manière plus spécifique à l'aide, comme nous l'avons dit, des dispositifs méthodologiques permettant d'assurer l'évaluation rigoureuse et systématique des pratiques observées sur le terrain.

Les témoignages recueillis au cours de notre démarche permettent de mieux cerner certains aspects des activités mises en place par les organismes du secteur communautaire et la manière dont ils interviennent sur divers aspects des problèmes de santé et de bien-être des populations. Malgré leurs contributions à la description et à l'analyse des interventions et de leur impact sur les

personnes, ces témoignages ne peuvent toutefois se substituer à un processus d'évaluation plus formel et rigoureux respectant les exigences de la recherche scientifique. La mise en place de tels processus aurait toutefois commandé des dispositifs méthodologiques complexes, plus lourds, intégrant de nombreuses variables (par exemple, l'impact des interventions sur la qualité de vie des personnes), ce que nous ne pouvions réaliser dans le cadre de cette recherche. Néanmoins, le tour d'horizon des diverses facettes de l'activité des organismes communautaires que nous avons réalisé dans cette étude nous permet de dresser un premier inventaire — succinct et incomplet, il est vrai — révélateur de la richesse de l'intervention des organismes.

Dans le tableau ci-dessous, nous reprenons donc les principaux éléments de l'impact social des organismes communautaires que nous avons pu recenser et nous les présentons selon une typologie à deux volets: impact sur les personnes et leurs réseaux de proximité (famille, enfant, conjoint, etc.) et impact sur les collectivités locales ou sur le tissu social des communautés. Évidemment, un tel découpage conserve une part d'arbitraire car il fractionne en deux composantes des interventions qui, de par leur nature, tendent à créer des retombées globales à la fois sur le plan individuel et collectif. Toutefois, pour répondre aux objectifs de synthèse et de systématisation que nous nous étions fixés dans cette recherche, il nous apparaissait éclairant de les classer en fonction de leur incidence dominante. C'est cette classification que présente le tableau I:

TABLEAU I

Pistes d'analyse pour l'évaluation de l'impact social des activités des organismes communautaires sur les individus et les collectivités

Impact sur les personnes	Impact sur les collectivités
<ul style="list-style-type: none"> • Prise de contrôle des personnes sur leur vie et leur environnement par des activités appropriées et adaptées à leur potentiel et respectant leur cheminement. • Meilleure connaissance d'eux-mêmes et de leurs besoins. • Capacité accrue de socialisation des personnes par l'organisation d'activités. • Développement et renforcement des comportements et des habitudes de vie favorisant l'équilibre émotif et affectif. • Développement et renforcement des comportements et des habitudes de vie favorisant la réinsertion sociale et professionnelle. • Accroissement de la socialisation et de l'expression de soi par le développement des habiletés communicationnelles. • <i>Empowerment</i> favorisant chez les personnes un renforcement de leur capacité d'interaction et de négociation avec les diverses institutions privées et publiques de la société. • Diminution de la détresse sociale et psychologique des personnes par l'organisation d'activités visant à contrer l'isolement. • Meilleure connaissance de la réalité sociale et économique par des activités d'éducation populaire. • Renforcement des capacités d'action des personnes sur leurs conditions de vie (logement, emploi, revenu, etc.). • Effets en cascade de l'intervention sur certains réseaux de proximité des personnes (p. ex., parents → enfants). • Effets multiplicateurs des interventions sur les personnes qui deviennent elles-mêmes porteuses de transformation, par l'accompagnement et le soutien auprès des pairs. • Effets d'entraînement des interventions sur les personnes par leur intégration autonome à d'autres réseaux sociaux (p. ex., cuisine collective). 	<ul style="list-style-type: none"> • Favorise la démocratie sociale et délibérative en mobilisant les acteurs sociaux locaux face à l'imposition de politiques sociales et de programmes sociaux inadaptés aux besoins des communautés. • Favorise la démocratie délibérative en émettant des propositions alternatives afin d'adapter les programmes sociaux publics aux particularités des milieux. • Favorise la cohésion sociale et brise l'isolement des personnes grâce aux interventions globales et partenariales découlant de la mise en réseaux des organismes sur un même territoire. • Favorise l'<i>empowerment</i> des personnes et des communautés et développement de solidarité par l'organisation des groupes d'entraide et de pairs. • Favorise la cohésion sociale et l'<i>empowerment</i> des personnes et des communautés, brise l'isolement par l'organisation d'activités réunissant des membres de communautés ethnoculturelles différentes. • Permet l'émergence de nouvelles solidarités sociales sur un territoire et élargissement des réseaux traditionnels de personnes (famille, conjoint, etc.). • Contribue à diminuer le chômage et la pauvreté par l'organisation d'activités de travail et de promotion de l'employabilité.

Évidemment, cette liste d'impacts sociaux des activités mises sur pied par les organismes communautaires n'épuise pas les possibilités de leurs retombées. Elle fournit néanmoins un bon aperçu des transformations qui peuvent être amorcées du point de vue des personnes et des collectivités dans le sens d'une autonomisation et d'une amélioration sensible de leur qualité de vie. À cet égard, plusieurs des interventions mentionnées dans le tableau 1 sont à mettre en relation avec les déterminants sociaux de la santé liés aux conditions de vie telles que définis dans la Politique de la santé et du bien-être du gouvernement du Québec, c'est-à-dire le revenu, le logement, la scolarité et l'emploi (Gouvernement du Québec, 1992). À ce titre, l'économie sociale pourrait donc constituer un élément important d'une stratégie globale, incluant les établissements publics et les entreprises privées, visant à intervenir sur ces déterminants.

Les pistes d'analyse mises en relief au tableau 1 peuvent avoir des incidences aussi bien sur les objets d'étude ciblés par les chercheurs que sur le choix des méthodologies mises en œuvre pour appréhender ces objets. Ainsi, le type de méthodologie par lequel on peut véritablement mesurer les retombées des organismes communautaires peut être de nature sommative ou formative. Elles supposent que l'on ait recours à toute une panoplie de dispositifs méthodologiques comportant à la fois des outils de nature qualitative et quantitative. D'un point de vue sommatif, l'évaluation des retombées de l'action de ces organismes, sur le plan de la détresse sociale et psychologique des personnes par exemple, peut nécessiter des études de type «avant-après» ou des études avec groupes témoins et des mesures comme la fréquentation par des ressources publiques, privées et associatives (mesures objectives) répondant aux situations d'urgence (urgences d'hôpitaux, centres de crise, etc.). Elle peut également conduire à réaliser des entrevues avec des personnes sur leur appréciation d'une situation (mesures subjectives pouvant être quantifiées grâce à des échelles de satisfaction, par exemple). C'est souvent à la lumière du croisement des données obtenues par tous ces moyens qu'il est, par la suite, possible de tracer un portrait relativement fiable et satisfaisant des retombées d'une action sur ces populations, portrait qui tient alors compte de l'ensemble des dimensions propres au vécu des personnes et à leur environnement.

Par ailleurs, l'évaluation de l'impact sur les collectivités fait fréquemment appel à des dispositifs cherchant davantage à qualifier et à mesurer des processus (démocratie délibérative, cohésion sociale, *empowerment*, etc.) qu'à évaluer des situations perçues comme une fin en soi, même si l'on peut penser que l'intérêt général et le bien commun font figure d'objectif ou d'horizon ultime de ces pratiques. Dès lors, l'entrevue de groupe, l'observation (participante ou non) et le questionnaire permettent de colliger des données sur les processus et peuvent se conjuguer à des données objectives (taux de chômage, taux de criminalité, prévalence de certaines maladies, revenus,

scolarité, etc.) recensées par les grandes agences gouvernementales (Statistique Canada, Santé Québec, etc.), afin d'apprécier les retombées d'activités mises en place pour contrer la dégradation de certains milieux et territoires. Mais plus que jamais, l'évaluation de l'impact social des activités des organismes communautaires exige la mise en place de structures de recherche partenariales qui mettent à profit le savoir-faire des intervenants. Leur proximité et leur connaissance de la réalité des milieux explorés permettent de mieux adapter les stratégies de recherche et les outils méthodologiques. Elles permettent également aux chercheurs de valider leurs questions de recherche ou de les orienter vers des thèmes prometteurs. Les propos d'intervenants rapportés dans notre article sont un exemple de débroussaillage qui peut être fait à partir de la pratiques des intervenants. Autrement dit, le défi de l'impact social des activités des organismes communautaires réside dans la conjugaison du savoir scientifique et du savoir-faire ou de l'expérience de l'intervenant qui permet des pratiques novatrices. C'est à un véritable échange de connaissances auquel chercheurs et intervenants sont conviés. Les chercheurs profitent de l'expérience de terrain des intervenants; les intervenants, de l'expérience des chercheurs et de la démarche scientifique. Cet échange permet non seulement de choisir une méthodologie appropriée et de confronter les résultats de la recherche au cadre théorique proposé par les chercheurs, mais aussi de mettre ces résultats en perspective. L'évaluation des impacts sociaux intègre un point de vue formatif qui examine à la fois les pratiques de la recherche et celles de l'intervention.

3.4 Les impacts économiques

L'évaluation des impacts économiques se mesure, entre autres, par la viabilité financière des organismes et leur capacité de créer des emplois, plutôt que par la prestation de services comme telle. Compte tenu des ressources et des moyens dont nous disposions, nous avons insisté, dans notre étude, davantage sur l'aspect quantitatif plutôt que sur l'aspect qualitatif de cet impact.

Afin de démontrer la viabilité économique du secteur communautaire, il a été décidé de calculer le coût moyen *pour l'État* de la création d'un emploi dans les organismes recensés. Notre méthode de calcul a exigé des précisions supplémentaires, du Bureau de la Statistique du Québec (BSQ) et de Statistique Canada, ainsi qu'un important soutien logistique lors de la cueillette de données.⁴ Mais elle a aussi permis de montrer qu'à partir de *quelques indicateurs essentiels* parmi l'ensemble de données recueillies par le questionnaire auto-administré, nous pouvions tracer un portrait somme toute assez précis de la situation économique des organismes. Ainsi, les résultats ont montré que les organismes communautaires non seulement s'autofinancent à hauteur de 33 %

⁴ Deux étudiantes ont été embauchées pour répondre aux questions des organismes durant cette phase de recherche.

en moyenne, mais coûtent en fait moitié moins cher à l'État que ce que les montants accordés en subventions peuvent laisser croire. L'encadré 1 présente les principes qui ont guidé l'élaboration :

ENCADRÉ 1

Méthode de calcul pour évaluer le coût net de création d'emploi pour l'État dans le secteur communautaire de Montréal

- *Nous avons 153 organismes dans l'échantillon de notre enquête.* Leur revenu moyen s'élève à 255 059 \$ et le financement étatique en subventionne 51 % (130 141 \$, dont 59 % du Québec, 28 % du Canada, 12 % d'autres paliers de gouvernement). Les dons d'entreprises et de particuliers contribuent à hauteur de 15 %. Leur effectif moyen est de 7,2 employés.
- *Nous n'avons pu utiliser qu'un sous-échantillon de 66 organismes* pour connaître en détail les remises d'impôts et taxes aux gouvernements. Leur revenu moyen est de 283 560 \$ et le financement étatique, ajusté en vertu du crédit d'impôt de 40 % sur les dons, est de 165 131 \$. L'effectif moyen étant de 8,36 employés, le financement étatique revient à 19 776 \$ par emploi.
- Les remises moyennes en impôts et taxes, auxquelles nous avons ajouté des impacts économiques indirects de 14 %, totalisent 77 066 \$, c'est-à-dire 9 218 \$ par emploi.
- Un calcul simple donne une *première estimation du coût* par emploi pour l'État, soit l'écart entre le financement initial et le total des remises directes et indirectes : 10 558 \$.
- *Nous avons validé notre estimation auprès du BSQ.* Elle était tout à fait comparable, à quelques dollars près : 77 703 \$ de remises par organisme, pour un coût par emploi de 10 482 \$.
- Nous avons tenu compte des économies de transfert de l'État, à l'aide d'indicateurs fournis par *Statistique Canada*. Elles sont de 2 722 \$ par emploi (2 305 \$ de prestations d'assurance-chômage et 417 \$ de la sécurité du revenu). L'*estimation finale du coût net par emploi* est de 7471 \$.
- *Nous avons pu faire appel au modèle du BSQ, en y ajoutant notre calcul d'économie de transferts, pour la suite de notre démarche :* extrapoler à deux scénarios d'augmentation du salaire moyen le calcul du coût net de création d'emploi.

Source : Mathieu *et al.*, 2001

Une formule simple de calcul a donc été élaborée⁵ et a servi de base à la construction du questionnaire. Néanmoins, seuls 66 organismes ont fourni des données suffisamment détaillées et

⁵ La formule se décompose en quatre étapes de calcul.: 1. Comptabiliser le financement étatique moyen (provenant de tous les paliers de gouvernement), puis majorer cette moyenne d'un montant équivalent au crédit d'impôt de 40 % sur les dons de charité des corporations et des particuliers, puisque cela constitue une subvention indirecte de l'État.; 2. Soustraire du financement étatique moyen tous les impôts et cotisations sociales retenus sur les salaires, de même que les taxes payées (d'accise, de ventes, foncières); 3. Majorer les remises fiscales en fonction de la création d'emplois indirects dans les entreprises locales et autres fournisseurs : ce

fiables pour qu'il soit permis de les utiliser comme base de calcul. Ces données sont: le revenu annuel, le nombre d'employés (équivalent à temps plein), la masse salariale, les retenues fiscales et taxes payées à l'État. Les résultats obtenus sur cette base se comparent, malgré la faiblesse de l'échantillonnage, favorablement à ceux du Bureau de la Statistique du Québec (BSQ)⁶, dont le modèle est assez précis pour quantifier la valeur économique générée par le secteur communautaire et les recettes fiscales tirées des activités des organismes par les divers paliers de gouvernement. De ce calcul, nous avons conclu que le coût moyen par emploi dans un organisme communautaire n'était que de 10 558 \$, et donc bien moindre que la somme initialement investie par l'État, soit 19 776 \$.

À partir de ce constat, dans la perspective de renforcer davantage notre argumentation, la formule simple de calcul a été bonifiée pour tenir compte d'une dimension supplémentaire : les économies de paiements de transfert dont l'État bénéficie quand il y a création d'emploi dans le secteur de l'économie sociale. En se basant cette fois sur *l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu* de Statistique Canada⁷, qui indique la probabilité de se retrouver bénéficiaire d'un grand programme de soutien au revenu (assurance-chômage ou sécurité du revenu) en cas de perte d'emploi, nous avons pu établir l'ampleur des paiements de transferts épargnés par l'État lorsqu'un emploi est créé dans le secteur communautaire. Cette méthode de calcul a montré que le coût net par emploi pour l'État n'était finalement que de 7 471 \$.

L'opération comptable que nous avons effectuée afin de déterminer le coût de création d'emploi dans le secteur de l'économie sociale doit cependant faire l'objet d'une remarque importante : les chiffres obtenus, même s'ils valent pour l'ensemble des organismes, masquent tout de même des disparités importantes selon les organismes. En effet, au sein de l'échantillonnage que nous avons constitué, il existait une grande diversité de situations caractéristique de *l'hétérogénéité* des organismes montréalais. On a pu mettre en relief cette diversité et cette hétérogénéité à partir des données du questionnaire lui-même en distinguant les organismes selon leur sous-secteur d'intervention. Par exemple, les organismes de défense des droits dépendent largement de subventions, alors que ceux qui offrent des services de garde sont en mesure de s'autofinancer en

coefficient fixe à 14 % les remises fiscales supplémentaires générées grâce aux activités communautaires.; 4-. On obtient le coût de création d'emploi en soustrayant les remises du financement étatique de départ.

⁶ Le modèle intersectoriel du BSQ est décrit dans *Étude d'impact économique pour le Québec des organismes communautaires – version révisée*, septembre 1997. Il sert à évaluer l'impact économique d'entreprises sur la base de leurs dépenses initiales.

⁷ Renseignements tirés de Statistique Canada : *Enquête sur la dynamique du travail et du revenu*, 1993, 1996; *Statistiques sur l'assurance-chômage*, 1994, cat. 73-202s ; *Statistiques chronologiques sur la population active*, 1993, cat. 71-201 annuel. Autres renseignements gouvernementaux : Emploi et immigration Canada, Assurance-chômage: *Prestations ordinaires*, 1993; Ministère de la Sécurité et du revenu du Québec, J42.T315.S20 SIMPAS provincial.

grande partie. Les organismes en santé offrent des salaires relativement élevés, en même temps qu'ils bénéficient de plus grosses subventions étatiques. Malheureusement, faute de données suffisamment précises, nous n'avons pu recalculer le coût de création d'emploi par sous-secteur.

La méthode de calcul et les indicateurs métriques habituels ne sont *toutefois pas suffisants dans l'argumentaire économique*. Il y a des nuances que seuls des outils non métriques peuvent mettre en lumière. Par exemple, les tables rondes organisées avec des représentants d'organismes communautaires ont permis de soulever la question de la précarité du financement de l'État et des répercussions négatives sur le développement de l'ensemble des organismes, incluant les plus dynamiques d'entre eux. Les tables rondes ont également permis de lever le voile sur les contraintes institutionnelles de certains programmes de subventions qui amènent parfois les organismes à modifier leur mission afin de correspondre davantage aux normes administratives des programmes gouvernementaux. C'est aussi par l'entremise des tables rondes qu'il nous a été permis de mieux cerner la contribution du travail des bénévoles au fonctionnement des organismes.

3.5 Les outils et les indicateurs : réflexion sur leur apport et leur limite

Portrait descriptif et évaluation d'impacts

De façon générale, nous avons utilisé des indicateurs qui se limitaient à faire un portrait descriptif, fixe dans le temps. Les indicateurs que nous avons utilisés ne sont pas des mesures d'impact *per se* parce qu'ils ne permettent pas de comparer des variables *dans le temps*. Il y a, en ce sens, une différence notable entre une étude d'impacts et un portrait. La première permet de comparer des données dans le temps, selon différents territoires ou entre organismes, tandis que le portrait est constitué plutôt d'un ensemble d'éléments descriptifs qui présente des données factuelles. Il est ainsi évident que, pour produire ce que l'on appelle au sens strict une étude d'impacts, nous avons besoin d'*indicateurs pertinents*, originaux et *comparables*, mais aussi de *méthodes d'analyse* idéalement faciles d'utilisation.

Hybridation des méthodes qualitatives et quantitatives

Notre étude avait pour objectifs de documenter et de mesurer les impacts sociaux et économiques des organismes communautaires établis dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal. Ces objectifs étaient fondamentaux pour les CDEC qui voulaient ainsi alimenter leur argumentation sur le bien-fondé et l'apport de ces organismes. Or, dans la vision des représentants d'organismes avec qui nous avons travaillé, ces deux types d'impacts étaient distincts. Pour eux, il était clair que les

impacts économiques faisaient appel à des indicateurs, outils ou méthodes (les vocables sont souvent entremêlés) quantitatifs. Ce sont d'ailleurs à ceux-ci que les gouvernements (souvent leur bailleur de fonds) s'intéressent. Il était aussi très clair que les impacts sociaux, cruciaux dans l'approche particulière de l'économie sociale, ne peuvent facilement se quantifier. Faute d'indicateurs quantitatifs, il était donc crucial de trouver des indicateurs qualitatifs appropriés.

Quantifier le quantifiable

Il est généralement acquis que certains indicateurs quantitatifs sont pertinents dans la mesure d'impact. Ce sont ceux que les organismes eux-mêmes utilisent dans leurs sondages maison:

- le nombre de personnes desservies (volume de la clientèle);
- le nombre de salariés et de bénévoles (en heures travaillées, ou en équivalents salariaux à temps plein “ ETP ”);
- les revenus générés pas la vente de biens ou de services, ou provenant de dons;
- les montants des subventions étatiques.

Il est aussi généralement acquis que ces indicateurs *manquent d'uniformité*, et qu'ils biaisent la réalité. Ils peuvent ainsi sous-estimer le dynamisme socio-économique de certains organismes et, en même temps, surestimer l'apport de certains autres. Par exemple, le volume de clientèle n'évoque en rien la nature du service rendu aux personnes, ce qui risque de jouer contre les organismes qui offrent des services de proximité ou de réadaptation, mais en faveur de ceux dont le contact clientèle se réduit à quelques minutes d'accueil. De plus, cet indicateur, s'il n'est pas bien défini, risque d'indiquer pêle-mêle le nombre de *contacts* (avec les mêmes clientèles) ou le nombre de *personnes* desservies. Il s'agit donc de *bien définir les indicateurs* afin qu'ils reflètent des différences réelles.

Ces raffinements devront toutefois tenir compte de l'opérationnalité ou de la *convivialité* des indicateurs, puisqu'il faut produire des outils faciles à utiliser si on souhaite que les acteurs des milieux de pratique se les approprient. Il faut distinguer les deux moments de la recherche: *la cueillette* et *l'analyse*. Cela est fondamental puisque l'étape de l'analyse des données est trop souvent oubliée. Les organismes ont en effet souvent vécue l'expérience décevante de compiler des données dont ils n'ont pu par la suite faire l'analyse, faute de moyens techniques conviviaux.

Quantifier le qualitatif

Est-il utopique de penser que les impacts sociaux peuvent se quantifier ? En fait, il est effectivement difficile de *monétariser* les impacts sociaux. Mais cela n'est pas impossible. On peut, par exemple, comptabiliser les heures de bénévolat et les *quantifier* en “emplois équivalents temps plein”. Mais faute de les quantifier aussi précisément, est-il tout de même possible de les *mesurer* ? Mesurer le qualitatif signifie généralement mesurer par des indicateurs comme la qualité de vie plus ou moins bonne, les changements plus ou moins grands — plus ou moins positifs — sur la qualité de vie, la satisfaction plus ou moins grande des usagers, la satisfaction plus ou moins grande des salariés, etc. Les indicateurs sont, dans ce cas, *de type ordinal plutôt que métrique* (par exemple : « jamais, parfois, souvent » ou bien « moins, autant ou plus »). Or, la mesure ordinale est en soi une mesure d'impact intéressante.

Formuler simplement le qualitatif

Les deux avenues de développement précédentes n'épuisent pas les besoins en indicateurs des organismes, surtout si on se replace dans une stratégie de recherche qui met l'accent sur les impacts sociaux. Nous avons vu l'utilité des tables rondes pour documenter les particularités des pratiques, ou pour contrebalancer un discours “économiste”. Nous avons suggéré qu'à long terme, il serait possible de “mesurer” et même de quantifier des descriptions qualitatives complexes. Entre temps, *à court terme*, il y aurait *intérêt à synthétiser les grands descripteurs*, à transformer en formulations simples les matériaux qualitatifs décrivant plus proprement le secteur. L'étude de la FOHM (*cf.* partie 3 du présent texte) fournit plusieurs exemples d'indicateurs (et d'indices) synthétisant des données qualitatives.

3.6 La démarche d'ensemble : les constats

Les “ emprunts ” des outils

L'expérience des dernières années nous apprend que le questionnaire utilisé dans l'étude d'impact à Montréal a inspiré tant les organismes communautaires que la recherche universitaire. En effet, nous avons répertorié au moins cinq études depuis 1996, qui ont fait, à des degrés variables, des emprunts méthodologiques à notre recherche. De tels emprunts s'avèrent positifs, car ils montrent l'intérêt des organismes pour l'outil développé au LAREPPS et au Service aux collectivités, ainsi que son caractère d'avant-garde dans le domaine de la recherche. Cependant, l'outil n'est pas

parfait, et nous en avons d'ailleurs soulevé quelques limites (parties 3.3. et 3.4). Son utilisation doit se faire en tenant compte de son potentiel réel, de ses conditions d'utilisation et de ses coûts. Des cette étude, nous retenons quelques éléments méthodologiques:

- le questionnaire auto-administré s'avère un outil de cueillette relativement lourd pour les organismes moins nantis;
- certains indicateurs sont essentiels dans la mesure d'impact, d'autres sont secondaires;
- certains indicateurs doivent être redéfinis, pour refléter des nuances réelles;
- le dispositif d'analyse et de traitement des données doit être disponible (et idéalement convivial);
- en fonction des correctifs qui précèdent, les outils sont réutilisables (peuvent servir à mettre à jour les données d'impact).

Le choc des cultures : des objectifs et des échéanciers différents

Les chercheurs universitaires du Québec et du Canada ont habituellement des programmes de recherche de trois ans, dictés par les bailleurs de fonds en recherche sociale. Ces termes ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux des organismes de l'économie sociale. Ces derniers doivent conjuguer avec des délais plus serrés en raison, d'une part, de la situation d'urgence qui caractérise souvent les demandes de services et d'autre part, des besoins stratégiques propres aux organismes sur le plan politique.

L'exemple de l'étude d'impact du secteur communautaire et de l'économie sociale à Montréal est éloquent à cet égard. Un premier rapport de recherche " de consultation " a été déposé en urgence, après 15 mois de travaux, à la demande des organismes qui devaient participer à des audiences publiques à l'automne 1996. Le rapport final n'a cependant été déposé qu'à l'hiver 2000.

Malgré les pressions qu'ils peuvent exercer sur les processus de recherche, les organismes communautaires saisissent, jusqu'à un certain point, la dynamique propre à la recherche universitaire. Ils sont bien conscients des difficultés à arrimer les modèles théoriques aux réalités du milieu. Les organismes comptent souvent parmi leur personnel des professionnels et des travailleurs qui ont une scolarité de niveau universitaire et qui ont une certaine expérience des

démarches de recherche. Par contre, cela ne change rien au fait qu'ils fonctionnent dans une logique politique qui ne souffre pas de délais.

Les chercheurs, étant donné les exigences et les contraintes que leur impose la recherche institutionnelle, ont parfois de la difficulté à suivre un rythme de travail qui répond davantage à la conjoncture politique ou socio-économique qu'à des impératifs d'ordre strictement scientifique ou universitaire. Mais les deux ne sont pas irréconciliables. Il suffit que les deux groupes apprennent à s'approprier mutuellement, que les objectifs des uns ne soient pas subordonnés à ceux des autres. Pour les partenaires des milieux de pratique, il est ainsi primordial de pouvoir distinguer la recherche institutionnelle de l'univers des firmes de consultants qui font de plus en plus concurrence aux chercheurs universitaires. Il est aussi important qu'ils saisissent toute l'importance de faire de la recherche de qualité (par exemple, il vaut mieux parfois publier un rapport de recherche quelques jours ou quelques semaines plus tard qu'à la date prévue si cela permet de renforcer la validité des résultats). Quant aux chercheurs, ils doivent comprendre que l'expérience des intervenants constitue un savoir en soi, une connaissance expérientielle de la réalité qui mérite toute leur attention et dont ils peuvent se nourrir.

Les besoins d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs : un horizon stratégique double

Les organismes de l'économie sociale, dans leurs stratégies de consolidation à court terme, doivent faire la preuve de leur viabilité et de leur dynamisme économique. En ce sens, ils ont comme exigence de fournir des indicateurs 'quantitatifs' pertinents, puisque ce sont ceux auxquels leurs principaux bailleurs de fonds accordent de l'importance. Le secteur de l'économie sociale doit surtout reprendre à son compte le vocable de "comparable" tant usité dans le monde des affaires et de la gestion.

Par ailleurs, si une telle exigence en matière d'indicateurs d'impact économique correspond à une stratégie à court terme, elle n'est, aux yeux des acteurs de l'économie sociale, que partielle. Car la stratégie de recherche à long terme devrait aboutir à des indicateurs d'impact social 'qualitatifs'. Ces indicateurs devraient être tout aussi comparables que les indicateurs économiques traditionnels, mais selon des définitions que le secteur de l'économie sociale se sera réellement appropriées.

Cet horizon stratégique double (correspondant au court terme et au long terme) ne se fera pas sans difficulté. Le développement d'indicateurs quantitatifs, déjà bien amorcé, ne doit pas pour autant retarder indûment celui des indicateurs 'qualitatifs', plus laborieux. C'est donc à un double

chantier que sont appelés à travailler les chercheurs au cours des prochaines années. Une tâche ardue, mais stimulante pour tous ceux que le développement de l'économie sociale intéresse.

Conclusion

L'objectif de ce texte était d'apporter une contribution à l'évaluation des activités des organismes et des entreprises d'économie sociale. Nous espérons que les lecteurs en auront tiré quelques enseignements — ou à tout le moins tiré matière à réflexion. Quant à nous, l'exercice de synthèse que nous avons amorcé ici constitue en soi un pas de plus vers la mise en commun de nos connaissances, ce qui est important pour une équipe comme la nôtre, qui est composée de chercheurs provenant de divers horizons disciplinaires et œuvrant au sein d'institutions différentes.

En outre, nous devons reconnaître que, dans ce domaine comme dans d'autres, nous avons appris au moins tout autant de nos erreurs que de nos « bons coups », ce qui nous amène à rester modestes en ce qui a trait à notre contribution sur la recherche évaluative en économie sociale. Néanmoins, nos expériences de recherche que nous avons présentées ici partiellement nous permettront de progresser avec assurance.

À cet égard, nous avons complété de nouveaux travaux dans lesquels nous nous sommes intéressés à la trajectoire de vie de personnes qui ont des incapacités et qui ont participé à des programmes d'insertion sociale et professionnelle. Nous voulions évaluer l'impact de ces interventions sur leur degré d'insertion et leur capacité d'autonomisation (Dumais, 2001). Cette méthodologie, se rapprochant à bien des égards, des « récits de vie », a permis de rendre compte de manière plus concrète et détaillée du rôle de soutien que peut jouer un organisme d'économie sociale auprès de personnes en difficulté. Encore une fois, notre démarche a été parsemée d'embûches, mais nous avons adapté nos outils en fonction des particularités propres aux milieux et aux personnes avec qui nous avons travaillé en faisant preuve de créativité et de rigueur.

Nous avons également travaillé à la production d'un livre (sous la direction de Vaillancourt, Jetté et Aubry, 2003) dans lequel sont présentés les résultats d'une recherche ayant exigé la réalisation de 13 monographies d'entreprises d'économie sociale œuvrant dans le domaine des services domestiques⁸. Malgré l'existence d'outils de cueillette de données (Comeau, 1996 ; 2000), nous avons dû les adapter afin qu'ils soient davantage en prise avec la réalité des organismes livrant des services aux personnes (Corbeil et Descarries, 2000a ; 2000b). Nous travaillons aussi actuellement à l'évaluation d'un organisme qui œuvre auprès des jeunes de la rue : le Ketch Café⁹. Cette recherche, qui visait initialement à documenter et à analyser les pratiques de l'organisme et le

⁸ Ces 13 monographies, produites entre 2000 et 2003, sont disponibles dans la collection des Cahiers de recherche du LAREPPS.

⁹ Cette recherche est sous la direction de Gérald Larose, professeur associé à l'École de travail social de l'UQAM.

partenariat développé avec les autres ressources des secteurs public et communautaire, s'est finalement élargie à d'autres dimensions d'analyse. Ainsi, les données recueillies devraient permettre de tracer un portrait des caractéristiques et de la trajectoire de vie des personnes qui fréquentent cette ressource, une clientèle jeune, marginalisée, souvent aux prises avec de multiples problématiques.

Ces recherches nous montrent que l'étude des diverses dimensions de ces entreprises d'économie sociale, notamment l'analyse des rapports sociaux de production et de consommation, peut commander des méthodologies différenciées, ce qui mobilise davantage de ressources et de temps. Dans ce contexte, la nécessité d'établir des canaux de diffusion large afin de faciliter le partage des connaissances des chercheurs et des intervenants des milieux de l'économie sociale, et la nécessité de poursuivre le travail de rapprochement des milieux universitaire et de pratique sont cruciales pour l'avancement de la recherche évaluative. Car la réussite de cette démarche constitue un enjeu tant pour les chercheurs, qui peuvent y trouver, entre autres, des éléments concrets d'analyse des liens entre théorie et pratique, que pour les acteurs de l'économie sociale préoccupés par le développement de leur entreprise et par l'humanisation des services de santé et de bien-être.

Références

- ANDION, Carolina (sous la direction de Allain Joly et Marie-Claire Malo) (1998a). *La gestion des organisations communautaires: le cas du Carrefour Famille*, Montréal, Université du Québec à Montréal, Cahiers du Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises, les syndicats et l'économie sociale (CRISES), ES-009, 57 p.
- ANDION, Carolina (sous la direction de Allain Joly et Marie-Claire Malo) (1998b). *La gestion des organisations communautaires: le cas de la Maison d'entraide*, Montréal, UQAM, Cahiers du Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises, les syndicats et l'économie sociale (CRISES), ES-010, 57 p.
- BÉLANGER, Paul R. et Benoît LÉVESQUE (1992). « Le mouvement populaire et communautaire : de la revendication au partenariat (1963-1992) », dans Daigle, Gérard (avec la collaboration de Guy Rocher), *Le Québec en jeu*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 713-748.
- BOIVIN, Christiane et Linda YOUDE (1998). *Profil des organismes communautaires reconnus en santé et services sociaux. Région du Saguenay-Lac-St-Jean*, Québec, Table régionale des organismes communautaires du Saguenay-Lac-St-Jean (TROC 02), 96 p.
- BOUCHARD, Marie et Marc GAGNON (1998). *L'habitation dans les organisations coopératives. Cinq cas de gestion de coopératives d'habitation*, Montréal, Chaire de coopération Guy-Bernier, UQAM, no 1298-099, 54 p.
- BOUCHER, Jacques L. et André INKEL (1998a). *Le mouvement communautaire et le logement social en Outaouais : de la revendication à la recherche de partenariats : le cas de Logemen'occupe et de Mon Chez Nous*, Hull, Cahiers de la Chaire de recherche en développement communautaire, Université du Québec à Hull.
- BOUCHER, Jacques L. et André INKEL (1998b). *Santé mentale, hébergement communautaire et logement social en Outaouais : de la revendication à la recherche de partenariats. Le cas de la Maison Réalité et des Habitations du Nouveau Départ*, Hull, Cahiers de la Chaire de recherche en développement communautaire, Université du Québec à Hull.
- COMEAU, Yvan (1996). *Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités d'économie sociale*, UQAM, Cahiers du CRISES, no 9605, 13 p.
- COMEAU, Yvan (2000). *Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités d'économie sociale, 2^e édition*, UQAM, Cahiers du CRISES, no 9605, 19 p.
- CORBEIL, Christine et Francine DESCARRIES (avec la collaboration de Guay, Danielle et Julie Lavoie) (2000a). *Grille de collecte de données pour la poursuite d'étude de cas réalisées dans le cadre du projet de recherche Économie sociale, santé et bien-être*, version adaptée à partir d'une version originale élaborée par Yvan Comeau (1996), UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 00-03, 17 p.

- CORBEIL, Christine et Francine DESCARRIES avec la collaboration de Guay, Danielle et Julie Lavoie (2000b). *Éléments pour un coffre d'outils méthodologiques pour la recherche au sein des entreprises d'économie sociale*, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 00-06.
- DUMAIS, Lucie (2001). *Parcours d'insertion d'usagers d'Accès-Cible (S.M.T.) et effets sur leur santé mentale : une analyse de cinq récits de vie*, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 01-03, 49 p.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (1992). *La politique de la santé et du bien-être*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 192 p.
- JETTÉ, Christian, THÉRIAULT, Luc, MATHIEU, Réjean et Yves VAILLANCOURT (1998). *Évaluation du logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal (FOHM)*, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 97-08, 215 p.
- JETTÉ, Christian, LÉVESQUE, Benoît, MAGER, Lucie et Yves VAILLANCOURT (1999). *Économie sociale et transformation de l'État Providence dans le domaine de la santé et du bien-être : une recension des écrits*, Cahiers du LAREPPS, UQAM, no 99-02, 145 p.
- JETTÉ, Christian, LÉVESQUE, Benoît, MAGER, Lucie et Yves VAILLANCOURT (2000). *Économie sociale et transformation de l'État-providence dans le domaine de la santé et du bien-être : une recension des écrits (1990-2000)*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 200 p.
- MATHIEU, Réjean (sous la direction de) (1996). *L'impact économique et social du secteur communautaire dans quatre arrondissements de la Ville de Montréal. Document de consultation*, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 96-04, 108 p.
- MATHIEU, Réjean, VAN SCHENDEL, Vincent, JETTÉ, Christian, TREMBLAY, Diane G., DUMAIS, Lucie et 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. Rapport final*, UQAM/Services aux collectivités, Cahiers du LAREPPS, 144 p.
- LAPLANTE, Annie et Patrick DUGUAY (sous la direction de Louis Favreau) (1999). *La Coopérative Bon Ménage-Plus : une coopérative d'insertion de jeunes sur le marché du travail*, UQAM, Cahiers du CRISES, ES-9902, 34 p.
- LÉVESQUE, Benoît et Yves VAILLANCOURT (1998). *Les services de proximité au Québec : de l'expérimentation à l'institutionnalisation*, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 98-04, 24 p.
- NADEAU, Valérie (sous la direction d'Yvan Comeau) (1998). *La Maison de la famille*, Montréal, UQAM, Cahiers du (CRISES), Collection Entreprises d'économie sociale, no EC 007, 24 p.
- PELLETIER, Daniel (sous la direction de Yvan Comeau) (1999). *Monographie du Centre résidentiel et communautaire Jacques-Cartier*, Montréal, UQAM, Cahiers du CRISES, ES-9914, 31 p.

- PROULX, Jean (1998). *L'impact social et économique des organismes communautaires du territoire de la MRC Nicolet-Yamaska*, Corporation de développement communautaire Nicolet-Yamaska, 46 p.
- REUZÉ, Anne-Sophie, TREMBLAY, Louise et Christian JETTÉ (2000). *Monographie de Plumeau, chiffon et compagnie*, UQAM, Cahiers du LAREPPS, no 00-05, 71 p.
- SALAMON, Lester M. et Helmut K. ANHEIER (1998). « Le secteur de la société civile, une nouvelle force sociale », *La revue du M.A.U.S.S. semestrielle*, no 11, premier semestre, 99-110.
- SAUCIER, Carol et Nicole THIVIERGE (avec la collaboration de Desrosiers, Caroline, Légaré, Marie et Dominique Potvin) (1999). *Un portrait de l'économie sociale au Bas-Saint-Laurent, Rimouski*, Université du Québec à Rimouski, 153 p.
- SIMARD, Julie (sous la direction d'Yvan Comeau) (1999). *Monographie de la Coopérative de services à domicile du Cap Diamant*, UQAM, Cahiers du CRISES, ES-9916, 31 p.
- TESSIER, Danièle (avec la collaboration de Susie Roussel) (1998). *L'empreinte des pratiques communautaires dans la Petite-Nation et la Vallée-de-la-Lièvre : impact social et économique*, Hull, Corporation de développement communautaire Rond Point, 82 p.
- TREMBLAY, Marielle et Pierre-André TREMBLAY (sous la direction de) (1998). *Les contributions sociales et économiques des organismes communautaires de la Corporation de développement communautaire du ROC, Chicoutimi*, GRIR éditeur, Université du Québec à Chicoutimi, 218 p.