

Collection
Internationale

no IN0301
**L'évaluation de l'économie sociale,
quelques enjeux de
conceptualisation
et de méthodologie**

Marie J. Bouchard (UQÀM);
Jean-Marc Fontan et
Élaine Lachance (UQÀM);
et Laurent Fraisse (SED/LSCI)

mars 2003



Cahiers du CRISES

Collection Internationale – no IN0301

L'évaluation de l'économie sociale, quelques enjeux de conceptualisation et de méthodologie

Marie J. Bouchard (UQÀM);

Jean-Marc Fontan et Éloïse Lachance (UQÀM);

et Laurent Fraisse (SED/LSCI)

ISBN : 2-89605-191-0

Dépôt légal : 2005

Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

PRÉSENTATION DU CRISES

Notre Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES) est une organisation interuniversitaire qui étudie et analyse principalement « les innovations et les transformations sociales ».

Une innovation sociale est une intervention initiée par des acteurs sociaux pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles.

En se combinant, les innovations peuvent avoir à long terme une efficacité sociale qui dépasse le cadre du projet initial (entreprises, associations, etc.) et représenter un enjeu qui questionne les grands équilibres sociétaux. Elles deviennent alors une source de transformations sociales et peuvent contribuer à l'émergence de nouveaux modèles de développement.

Les chercheurs du CRISES étudient les innovations sociales à partir de trois axes complémentaires : le territoire, les conditions de vie et le travail et l'emploi.

Axe innovations sociales et territoire

- Les chercheurs de l'axe territoire s'intéressent principalement aux rôles des acteurs sociaux, et à leurs pratiques innovatrices, dans les recompositions territoriales contemporaines. Ils étudient notamment l'émergence de réseaux sociaux et leurs liens avec de nouvelles formes de territorialité ; les relations entre les entreprises, les acteurs sociaux et les instances politiques locales ; les identités locales et leurs liens avec le développement économique et social ainsi que les modalités de gouvernance territoriale.

Axe innovations sociales et conditions de vie

- Les chercheurs de l'axe conditions de vie s'attardent à repérer, décrire et analyser des innovations sociales visant l'amélioration des conditions de vie, notamment en ce qui concerne la consommation, l'emploi du temps, l'environnement familial, l'insertion sur le marché du travail, l'habitat, les revenus, la santé et la sécurité des personnes. Ces innovations se situent, généralement, à la jonction des politiques publiques et des mouvements sociaux : services collectifs, pratiques de résistance, luttes populaires, nouvelles manières de produire et de consommer, etc.

Axes innovations sociales, travail et emploi

- Les membres de l'axe travail et emploi centrent leurs travaux sur l'organisation du travail, la régulation de l'emploi et la gouvernance des entreprises dans le secteur manufacturier, dans la fonction publique et dans l'économie du savoir. Les recherches portent sur les dimensions organisationnelles et institutionnelles de l'emploi et du travail. Elles concernent tant les syndicats et les entreprises que les politiques publiques et s'intéressent à certaines thématiques comme les stratégies des acteurs, le partenariat, la gouvernance des entreprises, les nouveaux statuts d'emploi, le vieillissement au travail, la formation et l'économie du savoir.

LES ACTIVITÉS DU CRISES

En plus de la conduite de nombreux projets de recherche, l'accueil de stagiaires post-doctoraux, la formation des étudiants, le CRISES organise toute une série de séminaires et de colloques qui permettent le partage et la diffusion de connaissances nouvelles. Les cahiers de recherche, les rapports annuels et la programmation des activités peuvent être consultés à partir de notre site Internet à l'adresse suivante : www.crises.uqam.ca.

Denis Harrisson
Directeur

NOTES SUR LES AUTEURS

Marie J. BOUCHARD est professeure au Département organisation et ressources humaines et directrice de recherches au CRISES, UQÀM.

Jean-Marc FONTAN est professeur au Département de sociologie, UQÀM.

Élaine LACHANCE est professionnelle de recherche, UQÀM.

Laurent FRAISSE est chargé de recherche, Sociologie, économie et démocratie, SED/LSCI.

Laurent GARDIN est chargé de recherche, Sociologie, économie et démocratie, SED/LSCI.

Jean-Louis LAVILLE est chercheur, Sociologie, économie et démocratie, SED/LSCI; et directeur, Laboratoire de sociologie du changement des institutions, LSCI.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉS.....	xv
CHAPITRE I	1
VERS UNE ÉVALUATION MULTIDIMENSIONNELLE ET NÉGOCIÉE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE <i>Marie J. Bouchard</i>	1
INTRODUCTION.....	1
1.1. L'économie sociale a-t-elle besoin d'un cadre d'évaluation spécifique ?... 2	
1.2. Redéfinir la valeur	3
1.3. Pour une évaluation participative et négociée	6
1.4. Vers une évaluation multidimensionnelle de l'économie sociale.....	8
CONCLUSION	11
BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES	13
CHAPITRE II.....	21
L'ÉVALUATION DE CINQUIÈME GÉNÉRATION <i>Jean-Marc Fontan et Éline Lachance</i>	21
INTRODUCTION.....	21
2.1. Les quatre générations cumulatives de l'évaluation.....	22
2.1.1. Éléments d'histoire de l'évaluation	22
2.1.2. Le caractère politique de l'évaluation	25
2.1.3. La nature de l'évaluation	25
2.1.4. Le contexte de l'évaluation	26
2.2. Renouveler l'approche évaluative ?	27
2.3. Des constats de recherche.....	29

2.4.	Pour une cinquième génération	31
2.4.1.	Première dimension : sortir de l'évaluation spontanée et dépasser le bilan	31
2.4.2.	Deuxième dimension : internalisation de la pratique	32
2.4.3.	Troisième dimension : s'approprier culturellement l'évaluation	32
	CONCLUSION	33
	BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES	34
CHAPITRE III.....		37
	APPORT ET LIMITES DE L'APPROCHE PAR LES EXTERNALITÉS : L'EXEMPLE DES SERVICES AUX PERSONNES <i>Laurent Fraisse, avec la collaboration de Laurent Gardin et Jean-Louis Laville</i>	37
	INTRODUCTION.....	37
3.1.	Les services aux personnes : des services à la fois divisibles et collectifs	38
3.2.	Services aux personnes et internalisation des externalités	39
3.3.	Exemples d'analyse d'externalités	42
3.3.1.	Le développement de l'emploi et la réduction des dépenses passives	43
3.3.2.	Un exemple dans l'aide à domicile	43
3.4.	L'impact sur les dépenses sanitaires et sociales	44
3.4.1.	La réduction des dépenses de mise en institution : une valorisation monétaire dans l'accueil de la petite enfance.....	44
3.4.2.	Une économie sur le placement en institutions pour une garderie dans un quartier en difficulté.....	44
3.5.	Autres externalités étudiées	45
3.6.	La spécificité de l'économie sociale et solidaire	46
3.7.	Apports et limites de l'approche par les externalités.....	47
3.7.1.	Limites méthodologiques	47
3.7.2.	Des externalités positives aux externalités négatives.....	47
3.7.3.	La spécificité des bénéficiaires collectifs des organisations d'économie sociale et solidaire	48

3.7.4.	L'évaluation des effets externes comme une des composantes de l'utilité sociale	49
3.7.5.	Est-il légitime de parler d'externalités qualitatives ?	49
3.8.	Sortir d'une conception marchande et utilitariste de l'intérêt général ?	50
CONCLUSION		51
BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES		52

PRÉSENTATION

COLLECTION INTERNATIONALE CRISES-LSCI

Le *Centre de recherche sur les innovations sociales dans l'économie sociale, les entreprises et les syndicats* (CRISES), situé au Québec, et le *Laboratoire de sociologie du changement des institutions* (LSCI), établi en France, sont heureux de présenter conjointement cette *collection internationale*. Cette dernière a été initiée suite à la signature, à l'automne 2000, d'un protocole d'entente entre le CRISES et le LSCI, deux centres de recherche qui partagent des préoccupations pour *les innovations et les transformations sociales*. Leur collaboration et leurs échanges portent plus spécifiquement sur quatre thématiques soit 1) *les modèles et mondes sociaux d'entreprise*, 2) *l'économie solidaire et les services collectifs*, 3) *les modèles de développement*, et 4) *les nouvelles pratiques de recherche*.

L'Axe modèle et mondes sociaux d'entreprise s'appuie sur des recherches réalisées afin de comparer les méthodes employées pour construire les « modèles d'entreprises » et les « modes sociaux ». Les travaux de cet axe permettront d'effectuer la synthèse d'études de cas de produire des constats quantitatifs à l'échelle d'un pays et plus généralement de favoriser un questionnement mutuel ainsi qu'une réflexion sur les convergences et divergences d'approches pouvant déboucher sur des élaborations communes.

L'Axe économie solidaire et services collectifs réalise des comparaisons portant sur l'évolution des services aux personnes (renouvellement de services existants, nouveaux services). L'étude de ce champ permet d'analyser les transformations de L'État Providence autant que l'évolution de la place respective du marché, de l'État et d'une économie sociale et solidaire.

Le troisième axe s'attarde à l'étude des changements institutionnels dans les entreprises du secteur privé, public de l'économie sociale et solidaire. Les chercheurs tentent de faire des liens entre des approches micro centrées sur les innovations locales, des approches macro ouvrant sur les transformations sociales et les nouvelles régulations économiques afin de s'interroger sur la notion de modèle de développement et ses déclinaisons nationales.

Le quatrième axe concerne la méthodologie de travail utilisée par les chercheurs. Les pratiques de recherche se prolongent par des activités d'intervention, de formation et de collaboration avec les responsables économiques et socio-économiques qu'il apparaît opportun d'explicitier. En effet, l'accentuation de la dimension informationnelle et relationnelle des activités économiques, comme l'interrogation sur le devenir des sociétés démocratiques, appellent de nouveaux modes de production des connaissances et de nouveaux partenariats entre chercheurs et acteurs.

Benoît Lévesque, directeur, CRISES
Jean-Louis Laville, directeur, LSCI

RÉSUMÉS

CHAPITRE I

Vers une évaluation multidimensionnelle et négociée de l'économie sociale

Marie J. Bouchard

Ce texte vise à discuter d'un certain nombre d'enjeux qui se posent lorsqu'il est question d'évaluation des activités d'économie sociale (ÉS), notamment au plan des concepts et des méthodologies qui viennent en appui de l'évaluation. De plus, la contribution de l'ÉS à la démocratisation de l'économie fait que les enjeux de son évaluation se posent également en termes politiques. Afin de tenir compte de ces particularités de l'ÉS, la démarche d'évaluation doit donc déborder la seule perspective productiviste et ne pas se limiter à un cadre purement économique ou gestionnaire. L'évaluation est également l'un des lieux où s'exerce l'orientation et le contrôle des actions. Il s'agit donc d'un moment fort de la gouvernance des activités d'ÉS.

CHAPITRE II

L'évaluation de cinquième génération

Jean-Marc Fontan et Éline Lachance

L'évaluation suscite des réflexions et des inquiétudes. Le texte présente un point de vue qui bouscule la façon de considérer le travail évaluatif. En liant l'évaluation à l'auto analyse politique d'une organisation, le processus évaluatif de cinquième génération introduit des éléments clés pour renouveler la pratique évaluative. Le texte découle des acquis et des apprentissages que nous avons engrangés au cours des quinze dernières années. La réflexion que nous développons est une invitation à l'ouverture du débat sur la dimension fondamentalement politique de l'évaluation.

CHAPITRE III

Apport et limites de l'approche par les externalités : l'exemple des services aux personnes

Laurent Fraisse, avec la collaboration de Laurent Gardin et Jean-Louis Laville

Cet article présente les apports et limites de l'utilisation du concept d'externalité pour évaluer les bénéfices sociaux engendrés par les organisations de l'économie sociale et solidaire dans le domaine des services aux personnes (aide aux personnes âgées et accueil des jeunes enfants). Appréhendée comme une construction sociale plus que comme une défaillance du marché, la mise en évidence d'effets externes tente de montrer, qu'au-delà du service rendu à l'utilisateur, les services aux personnes, secteurs dans lesquels l'économie sociale et solidaire est fortement présente, ont des impacts économiques, sociaux et politiques positifs pour l'ensemble de la collectivité. Pour autant, les limites méthodologiques mais aussi politiques de cette approche invitent à replacer l'utilisation du concept d'externalités dans une évaluation multidimensionnelle de l'utilité sociale de façon à éviter tout réductionnisme monétaire.

CHAPITRE I

VERS UNE ÉVALUATION MULTIDIMENSIONNELLE ET NÉGOCIÉE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

Marie J. Bouchard

INTRODUCTION

L'économie sociale (ÉS) est un phénomène encore relativement peu documenté et qui demeure sous théorisé. Du côté des pratiques, la variété des champs d'application, la diversité des problématiques d'intervention, leur ancrage plus ou moins important aux politiques publiques, et leur inscription inégale dans le marché, posent défi à la lisibilité de ce qui fait la cohérence de l'économie sociale. Or, de plus en plus, des demandes sont formulées à l'effet de mesurer le secteur et d'en évaluer la contribution. Ce qui oblige à circonscrire le champ.

L'existence d'instances représentatives de l'ÉS, tels le Chantier de l'économie sociale et le Conseil de la coopération, témoignent d'une reconnaissance mutuelle des acteurs de l'ÉS. Des instances publiques ou parapubliques, tels le Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA), la Direction des coopératives, le Comité sectoriel d'adaptation de la main-d'œuvre en économie sociale et action communautaire (CSMO-ESAC), font également preuve d'une reconnaissance publique du secteur. Toutefois, dès qu'il est question de mesurer la taille du secteur ou d'en évaluer la contribution spécifique, la question de la définition et des frontières du champ se pose. On constate alors qu'il s'agit d'une expression polysémique (Lévesque et Mendell, 1999), que les pratiques qui s'en réclament sont extrêmement diversifiées et qu'il existe de fortes différences d'interprétation quant à la contribution spécifique de l'ÉS vis-à-vis celle d'autres acteurs publics et privés.

Présente dans 16 secteurs d'activités (excluant le secteur financier), l'ÉS a reçu une reconnaissance institutionnelle sans précédent alors que le Sommet sur l'économie et l'emploi en 1996 adoptait un Plan d'action pour le développement de l'économie sociale au Québec. Une première recherche évaluative (Comeau, et al, 2001) a montré que les entreprises d'ÉS rendent des services qui pourraient difficilement être pris en charge par d'autres types d'entreprises (publiques ou privées). Ces initiatives mobilisent des partenariats entre des acteurs de la société civile et l'État, et elles sont créatrices d'emplois. L'économie sociale représentait plus de 65 000 emplois en 2001 (Québec, 2002). Leur gouvernance démocratique et leur autonomie juridique (coopérative ou organisme à but non lucratif) leur confèrent une capacité d'adaptation de l'offre de services aux besoins locaux, tout en s'inscrivant dans les objectifs généraux de certaines politiques publiques. Cette évaluation, à peine quatre ans après la mise en œuvre du Plan d'action, est indicatrice du potentiel de l'ÉS. Aujourd'hui, le besoin se fait sentir d'outils d'évaluation qui, d'une part, rendent compte des impacts globaux et locaux de l'ÉS et qui, d'autre part, permettent de mieux instrumenter les entreprises dans l'atteinte de ces objectifs sociaux.

Selon une enquête récente, le manque d'outils d'évaluation de l'ÉS se fait sentir avec acuité (Tardif, Tessier et Patry, 2002). Cet enjeu déborde nos frontières, ce besoin se faisant notamment sentir en France (Rapport du Projet France-Québec sur l'économie sociale et solidaire, 2001) et en Espagne (Elorriaga, 2001). Un peu partout en Europe et en Amérique, les données sont partielles ou dissimulées dans des statistiques nationales (CSMO-ESAC, 2001). Pour l'instant au Québec, les pratiques d'évaluation sont éclatées, correspondant à la diversité des secteurs d'activités et des types de publics auxquels s'adressent les activités (Bouchard, Bourque, Lévesque, 2001), ainsi qu'à la variété des objectifs de programmes gouvernementaux et à leur constante évolution (Tardif, et al, 2001). Or, les demandes d'évaluation se font de plus en plus fréquentes, de la part des acteurs de l'ÉS tout comme des pouvoirs publics. Selon le Chantier de l'économie sociale, le premier défi qui se pose en matière d'évaluation de l'ÉS est de pouvoir cerner le secteur. Le second concerne le développement d'indicateurs qui rendent justice aux particularités de l'ÉS (Neamtan, 2001).

Il faut d'abord se demander si les notions auxquelles se réfèrent les cadres traditionnels d'évaluation des entreprises sont adéquates et, si elles ne le sont pas, comment on peut en construire qui soient mieux adaptées. L'évaluation devrait notamment permettre de valoriser autrement que par le marché la performance et les impacts de l'économie sociale. Elle renvoie également à des enjeux politiques puisqu'elle sous-tend la définition et la circonscription du champ même de l'économie sociale. Qui plus est, l'exercice d'évaluation, s'il tient compte des différents points de vue des intéressés, entre autres les usagers, est en lui-même un moyen de démocratisation de l'économie. Enfin, l'économie sociale est multidimensionnelle ; son évaluation devrait l'être aussi. En ce sens, l'ÉS a peut-être ici l'occasion d'innover et de faire école auprès des entreprises privées et publiques.

1.1. L'économie sociale a-t-elle besoin d'un cadre d'évaluation spécifique ?

L'une des questions à se poser consiste à savoir si la contribution de l'ÉS est ou non spécifique. Si nous répondons à cette question par la négative, les objets évalués et leurs sous-entendus théoriques pourraient être les mêmes que lorsqu'il est question d'évaluer la contribution de l'économie privée et de l'économie publique. Ceci rendrait aussi conforme l'exercice d'évaluation aux exigences du cumul et de la comparaison. Si au contraire, nous considérons que l'ÉS est productrice de résultats ou d'effets qu'elle est seule à pouvoir réaliser, il serait important de recourir à des concepts et à des méthodologies appropriés afin de bien mesurer les incidences qu'elle a sur le développement économique et social.

Les écrits sur l'évaluation de l'économie sociale sont encore en nombre relativement limité (Tessier, 2002a). Un consensus semble toutefois s'en dégager concernant les limites ressenties par les acteurs de l'ÉS face aux méthodes de gestion et aux outils comptables classiques (Bouchard et Dumais, 2001 ; Eme, Fraisse et Gardin, 2000 ; Tessier, 2002a). Alors que l'évaluation des dimensions économiques de l'ÉS semble ne pas poser de problème, le besoin se fait sentir de développer des méthodes d'évaluation des dimensions sociales de ses activités (Fraisse, 2001 ; Neamtan, 2001 ; Tardif, Tessier et Patry, 2002). Le bilan comptable, les ratios d'endettement-capitalisation, les

rapports coûts-bénéfices et même les mesures d'impacts économiques, font plus facilement l'objet d'un large consensus que le bilan social, la mesure des biens publics, des externalités positives ou des impacts intangibles tels la démocratie, l'*empowerment* ou le lien social.

Ce problème n'est pas exclusif à l'économie sociale et touche également les entreprises capitalistes. Depuis les années 1960, mais encore davantage avec la mondialisation, l'entreprise est appelée à rendre des comptes et à assumer des responsabilités « citoyennes », à produire un bilan « social ». Alors que les outils comptables et financiers sont des formes relativement stables et homogènes, à moyen et à long terme, le bilan social des entreprises demeure à ce jour un instrument de mesure variable selon les secteurs (Lauzon, 1981) et appliqué de manière discrétionnaire par les firmes (Wood, 1991). Peu d'entreprises s'y prêtent (deux mille en l'an 2000, selon le World Business Center) mais la tendance est si forte que les chefs d'entreprises ne se demandent plus s'ils doivent ou non s'y prêter, mais « quand » ils le feront (Zadek, Pruzan et Evans, 1997 : 6). Il s'agit donc d'une tendance lourde dans l'économie contemporaine. Or, contrairement aux entreprises capitalistes, les entreprises d'ÉS reconnaissent explicitement la dimension sociale dans leurs règles, leurs valeurs et leurs pratiques (Vienney, 1980 ; Demoustier, 2001 ; Lévesque, 2002). Étant donné leur nature, les entreprises d'ÉS devraient avoir une bonne performance sociale organisationnelle dans les dimensions mesurées par le bilan social (MacLean et MacKinnon, 1999 ; Elorriaga, 2001). À tel point que la pratique du bilan social dans les entreprises d'ÉS pourrait renverser la charge de la preuve sur les entreprises privées (Fraisie, 2000).

L'économie sociale a pour objectif de réconcilier l'opposition entre l'économique et le social, dont l'autonomisation et la séparation ont pour effet de laisser sans réponse une partie de la demande sociale, que celle-ci soit provoquée par les effets destructeurs du modèle de développement ou qu'elle témoigne d'aspirations à participer à ce qui en constituerait une alternative (Lévesque, 2002). Toutefois, l'appel de plus en plus fort à la responsabilisation sociale des entreprises capitalistes, de même que l'insertion marchande des activités de l'économie sociale peuvent exercer un certain effet de dilution sur les frontières du champ de l'économie sociale¹. Une réflexion doit donc être menée à propos des concepts et des méthodologiques en appui de l'évaluation qui peuvent rendre justice à la spécificité de l'ÉS.

1.2. Redéfinir la valeur

Au sens de la sociologie, toute économie est sociale dans le sens que les pratiques économiques sont parties prenantes de la totalité sociale (Lévesque, Bourque et Forgues, 2001). L'absence à ce jour d'une conception formelle d'une économie « sociale » s'explique en partie par le caractère englobant du social, lequel comprend, à la limite, toute l'économie. Ce qui compose le social procède notamment de la subjectivité et des rapports entre les acteurs sociaux. À ce titre, la représentation monétaire de

¹ L'économie sociale est même parfois soumise « à la question » du seul fait de s'inscrire dans l'économique. Voir (Tremblay, 2002).

l'économie a un caractère plus universel. Cependant, elle ne couvre pas la totalité du fait économique, notamment les dimensions institutionnelles qui le régulent, les représentations de la richesse ou les conceptions de la productivité et de l'efficacité qui en découlent (Cuillerai, 2002). La valeur de la monnaie est dépendante de la confiance investie dans des institutions sociales (comme les banques centrales), dans les acteurs engagés dans un échange marchand (relations monétaires interindividuelles) et dans l'idée que l'économie de marché est là pour rester (ce qui permet aux sujets économiques de faire des projets) (Aglietta et Orléan, 1998). Or, cette confiance peut être sérieusement ébranlée, comme on l'a vu avec les crises boursières et les scandales financiers. De son côté, le social – au sens des rapports sociaux et du lien social – peut être « colonisé » par l'économie, dans le mouvement actuel de marchandisation du non-marchand, du non-économique, de la réciprocité, de la redistribution, etc. (Latouche, 2001). L'économie et le social sont imbriqués ou encadrés l'un dans l'autre (Granovetter, 1985). Il est donc question de frontières floues, ce qui se reflète dans les débats autour de ce qui constitue réellement la richesse.

La représentation économique de la richesse, telle qu'entendue dans les outils de la comptabilité nationale, ne rend pas compte, comme nous le rappelle Patrick Viveret (2001), des ressources gratuites, comme le travail domestique, ou de celles qu'on tend à prendre pour acquises, comme l'environnement naturel. Au contraire, l'instrument statistique peut même confondre enrichissement et appauvrissement en comptabilisant dans le produit intérieur brut (PIB) le coût de réparation de ressources détruites. Cette représentation de la richesse mène à ce qui pour d'aucuns passe pour des aberrations comme breveter le vivant, vendre des permis de polluer, marchandiser la vie privée, etc. Il semble donc raisonnable de convenir que le PIB est un outil bien mal adapté pour valoriser les activités économiques autrement que par leur expression monétaire, laquelle n'est certes pas une traduction juste du progrès, même dans la conception partielle qu'on peut s'en faire en le réduisant au progrès économique (Meda, 1999). Selon Viveret, le thermomètre qui sert à évaluer la richesse, le PBI, nous rend malade. Or, nous pouvons nous demander : en quoi briser le thermomètre peut-il nous rendre la santé ? Le PIB, dit-il, doit plutôt être vu comme la bonne représentation d'une fabrication absurde de la richesse (Prades, 2001). L'évaluation doit se fonder sur des indicateurs pluriels de richesse qui rendent compte, notamment, de la dimension non-monnaire de ses activités économiques (Fraisie, 2001)². Les propositions faites récemment par certains auteurs peuvent nous inspirer dans la recherche de concepts et de méthodes d'évaluation qui soient appropriés à l'ÉS.

La première consiste à revoir les comptes de comptabilité classique afin de rendre compte de la pluralité des ressources engagées dans les activités d'économie sociale et solidaire (Eme, Fraisie et Gardin, 2000). Les entreprises de l'ÉS mobilisent à la fois des ressources marchandes liées à la vente de services ou à la contractualisation avec des partenaires privés, des ressources publiques non-marchandes par l'établissement de conventions d'objectifs avec les institutions publiques et

² Par exemple, nos récents travaux sur les organismes à but non lucratif (Saucier, Bouchard, Jean et Thivierge) montrent que les entreprises d'ÉS peuvent articuler des besoins de mise en réseau en amont de leurs activités (une cuisine collective s'approvisionne auprès d'une banque alimentaire) et en aval (distribution à bas prix de repas dans des institutions pour personnes âgées ou dans des centres à la petite enfance). Ce faisant, la recherche d'une efficacité organisationnelle se traduit par d'autres « utilités » sociales au-delà de la mission d'origine de l'entreprise, telle l'apparition d'une solidarité intergénérationnelle (Desnoyers, sous la dir. de M. Bouchard, 2002), ou la définition d'une nouvelle « territorialité » sur la base de la fonctionnalité d'un réseau (Legaré et Saucier, 2003).

parapubliques, et des ressources bénévoles et non-matérielles (Eme, 1991; Laville, 1992). Ce qui marque leur originalité c'est la recherche d'un équilibre entre les différents principes économiques associés à chacun de ces pôles de l'économie : marché, redistribution et réciprocité (Laville et al, 2001). Une révision de la comptabilité permet de valoriser les éléments non matériels directement liés à l'activité économique mais pas toujours valorisés (exonération de charges fiscales, mise à disposition de personnel, locaux, bénévolat, etc.) et obtenir un compte de résultat complet (Eme, Fraisse et Gardin, 2000). On y distingue alors la part des ressources qui viennent du consommateur (marchand), d'instances de redistribution (non-marchand) ou de la réciprocité (volontaire). Cette méthode comptable n'échappe cependant pas à la valorisation monétaire du non-matériel. Or, certains éléments résistent à cette valorisation. L'approche comporte cependant l'avantage de mettre en évidence l'une des particularités de l'inscription économique de l'ÉS, notamment l'hybridation des principes du marché, de la redistribution et de la réciprocité. Ceci permet aussi de comptabiliser des ressources qui sont trop souvent « invisibles » comme le travail bénévole ou trop faiblement reconnues comme les mises à disposition de locaux, de personnel, d'équipement, etc.

D'autres auteurs développent des registres d'évaluation qui s'écartent de l'évaluation monétaire. Enjolras (2002) indique qu'il existe une pluralité de grammaires de valeur, au-delà de la grammaire marchande dont l'unité lexicale de base est le prix. Il remarque que le non-marchand procède par les lois et la coercition afin de garantir un principe de redistribution, et que le non-matériel répond à des critères d'obligation réciproque entre les agents. Il y ajoute une autre grammaire, cette fois politique, qui relève de la solidarité et qui répond de la capacité critique des acteurs, de leur réflexivité. Ceci permet notamment de réintroduire le politique dans l'économie.

La capacité critique et la réflexivité renvoient aussi à la notion de jugement. Zarifian (2002) propose quatre types de jugements qui peuvent révéler différents points de vue à partir desquels évaluer les services. Ainsi, le jugement d'utilité permet de rendre compte des effets jugés utiles à l'activité du destinataire en ce sens qu'ils modifient les conditions mêmes de l'activité. Un exemple de ceci serait la transformation de la prise en charge de l'activité, donnant plus de place au bénéficiaire. Le jugement de justice s'intéresse à la participation du destinataire à la spécification des normes de jugement et à l'évaluation de la validité du service. Le jugement de solidarité vise à identifier la transformation des conditions d'insertion des bénéficiaires à la vie collective. En ce sens, il est question ici des attentes virtuelles des destinataires. Enfin, un quatrième type, le jugement esthétique, surtout important dans les activités de domaines artistiques, juge des transformations émotionnelles et éthiques des destinataires.

La justification de la valeur peut également se décliner suivant les mondes (Boltanski et Thévenot, 1991) auxquels se réfère la valorisation. Ainsi, Gadrey (1996) distingue les produits ou résultats directs et indirects des services, interpellant au fait que ces derniers, les services indirects, sont souvent au moins autant, sinon plus importants, à prendre en compte lorsqu'il est question de services intangibles aux personnes. Chacun de ces types de produits ou de résultats est susceptible de conduire à des types de performances distinctes (Gadrey et Zarifian, 2002)³. Au-delà de critères industriels,

³ En France, le bilan sociétal du Centre des jeunes dirigeants de l'économie sociale s'appuie sur une telle approche.

techniques, marchands et financiers, Gadrey suggère des critères relationnels, comme la qualité des liens avec les usagers, ainsi que des critères civiques, telles les valeurs d'équité, de solidarité, d'environnement et de démocratie. On peut aussi se référer à des critères de créativité et d'innovation, ou encore d'image et de réputation. À ces critères, il faudrait peut-être aujourd'hui ajouter aussi un critère qui relèverait du monde du don (Jetté, 2002 ; Caillé, 2000).

Cette pluralité des points de vue renvoie au fait que l'ÉS s'inscrit dans une économie plurielle, qu'elle reconnaît les limites du marché et des hiérarchies bureaucratiques, et qu'elle établit des compromis entre les logiques qui s'y rapportent. Ce faisant, la capacité de réaliser ces compromis relève du politique. L'exercice d'évaluation doit refléter cette complexité en s'appuyant à la fois sur les théories de l'économie sociale et sur le point de vue des intéressés, notamment et au premier chef les acteurs de l'économie sociale.

1.3. Pour une évaluation participative et négociée

Pour être crédibles et efficaces, les démarches évaluatives des activités de l'économie sociale doivent adopter une méthodologie reconnue par les divers intervenants. C'est pourquoi l'évaluation doit se faire à la croisée d'une recherche évaluative, visant à identifier les dimensions et les indicateurs les plus appropriés en fonction de la spécificité de l'ÉS, et d'une démarche itérative avec les acteurs de l'ÉS pour qu'ils contribuent et s'approprient la démarche évaluative.

Dans un contexte marqué par la rareté des ressources, mais où des responsabilités sociales sont conférées à des instances locales ou communautaires, l'évaluation peut servir d'instrument de gestion, de contrôle, de surveillance et de rationalisation, ce qui soulève les questions du monitoring et de l'information concernant le citoyen, et de la normalisation de l'activité des organisations (Rodriguez, 1993). Intégrée et instrumentée par les membres de l'organisation, l'évaluation peut se situer plus comme une démarche de « qualité totale » qu'une activité de contrôle externe. Outre les différents types d'évaluation⁴, les entreprises d'ÉS ont des besoins d'évaluation à l'interne (que nous qualifions plus loin de dimension organisationnelle) et à l'externe (dimension d'utilité sociale). De plus, les entreprises ont à faire valoir leur contribution au renouvellement du modèle de développement (dimension institutionnelle), notamment leur impact sur les comportements des administrations publiques et des mouvements sociaux (Neamtan, 2001) ou sur les territoires et les collectivités locales (Fontan, Klein et Tremblay, 2002).

Ces différents niveaux peuvent être difficilement conciliables (Beaudet, Ribaud, Patenaude, 2001). Les acteurs peuvent toutefois participer à la conceptualisation de l'évaluation par le biais d'une évaluation participative et négociée avec l'agent externe (Dufour, et al, 2001 ; Gaudrau et Nacelle, 1999 ; Midy, Vanier et Grant, 1998). Ce qui peut avoir pour résultat qu'une partie de l'exercice

⁴ De programme, de résultats, d'impacts, de retombées, etc'

évaluatif concerne la gestion interne et, une autre, les relations aux bailleurs de fonds (CFP, 1999). Ou encore, que certains objets sont exclus de l'évaluation externe (Québec, 1995). L'évaluation devient alors partie prenante d'une stratégie politique (TRPOCB, CFP et SAC/UQÀM, 1997).

Par la création et le maintien d'« espaces publics de proximité » (Eme et Laville, 1994) ou d'« espaces publics primaires » (Caillé, 2000), l'économie sociale favorise la participation d'acteurs sociaux d'origines diverses à l'élaboration de projets économiques adaptés aux contextes desquels ils émergent (Vienney, 1980). Il apparaît donc conséquent que l'évaluation soit également un processus de construction conjointe ou de négociation entre les acteurs concernés. Dans l'évaluation dite de quatrième génération (Guba et Lincoln 1994)⁵, on accorde de l'importance au contexte particulier où se déroule le programme ou l'action. Ceci permet de développer des critères spécifiques et alternatifs aux standards établis. Cependant, même se sans limiter au cas par cas, la validité des outils et des résultats de mesure, il faut admettre que ceux-ci ne peuvent être extrapolés ou appliqués qu'à des contextes dont la similarité serait empiriquement démontrable (Bibeau, 1991). Tant pour des questions d'ordre politique et opérationnel que méthodologique, notamment la comparabilité des mesures, l'évaluation ne peut pas toujours se réaliser dans une démarche qui ne tienne compte que du caractère singulier ou expérimental des projets pris un à un. Il nous faut donc réfléchir, en particulier dans le contexte de l'extension du champ de l'économie sociale, à la possibilité d'élargir la portée de l'évaluation.

L'évaluation apparaît comme un temps fort de l'activité de pilotage et de contrôle des entreprises et organisations de l'ÉS. Elle s'inscrit à l'intérieur d'un champ de forces où se définissent réciproquement les champs de compétence de l'État et de la société civile aux diverses échelles de structuration de la société (Klein, 1998). En ce sens, elle relève d'une nouvelle régulation partenariale où la convention d'évaluation sert de modalité de gouvernance, comprise dans le sens d'une gouvernance distribuée ou associative, ou encore de « nouvelle gouvernance ». Cette notion est couramment sollicitée pour appréhender les nouvelles articulations entre espace public et espace privé, entre gouvernement et société civile, entre centre et périphérie. Cette notion véhicule également l'idée que des responsabilités autrefois dévolues à l'État sont progressivement partagées avec les acteurs sociaux et, par conséquent, décentralisées. À côté du marché (la concurrence) et de la hiérarchie (l'autorité), la coopération, à travers l'association, les réseaux et le partenariat, s'impose comme modalité de coordination économique. La nouvelle gouvernance renvoie aux transformations non seulement du modèle de développement, mais aussi aux mécanismes par lesquels l'économie demeure au service de la société et non l'inverse. Le résultat attendu de cette subordination de l'économie au social est l'intérêt général.

L'évaluation doit donc jouer sur deux registres, celui des bailleurs de fonds et celui des populations concernées par les impacts de l'économie sociale. Il ne s'agit pas de trouver une synthèse miracle à cette tension, mais bien de trouver un « espace intersticiel entre des forces majeures au moins partiellement opposées » (Zúñiga, 2001 : 29). Afin de tenir compte de cette tension, que nous croyons

⁵ On peut penser que la recherche évaluative en économie sociale mènerait, à terme, à penser en termes de cinquième génération d'évaluation. Cette proposition a été formulée par Benoît Lévesque, en 1998, alors qu'un petit groupe de chercheurs membres et associés du CRISES amorçait une réflexion sur l'évaluation de l'économie sociale (Bouchard et Fontan, 1998).

créatrice, l'évaluation doit se dérouler suivant une approche originale, qui s'appuie à la fois sur une démarche participative avec les acteurs de l'économie sociale et sur une démarche déductive, à partir d'une conceptualisation ou d'une théorisation de l'économie sociale.

1.4. Vers une évaluation multidimensionnelle de l'économie sociale

Les retombées sociales sont difficilement séparables du mode de fonctionnement des entreprises d'ÉS. On peut identifier trois dimensions, distinctes mais complémentaires, sur lesquelles faire reposer l'évaluation de l'ÉS : la dimension organisationnelle, la dimension d'utilité sociale et la dimension institutionnelle (Bouchard et Fontan, 1998). L'évaluation « imbriquée » (Lachance, et al, 1998) de ces trois dimensions permet une analyse du système d'intervention dans lequel s'insère l'organisation évaluée (Fontan, 2001 : 11). Sans prétendre à l'exhaustivité⁶, on peut déjà identifier un certain nombre d'éléments qui devraient pouvoir caractériser la performance sociale et les impacts sociaux des entreprises d'économie sociale, et qui questionnent les outils habituels d'évaluation.

Les outils émanant des théories de gestion et de l'économie standard sont difficilement maniables au regard de la **dimension organisationnelle** de l'ÉS. Par exemple, les concepts de productivité et d'efficience méritent d'être revisités afin de tenir compte de ce qui rend ces entreprises performantes, notamment le facteur « social ». Ainsi, la proximité entre le gouvernant – qui est également l'intéressé principal, l'utilisateur – et le management favorise un meilleur ajustement entre l'offre et la demande (Ème et Laville, 1994). Les entreprises d'ÉS peuvent également atteindre une plus grande production de biens et services par facteur de production, du fait de la contrainte de distribution limitée ou de non-distribution (Enjolras, 2002), et une meilleure qualité de service du fait de la forte mobilisation des ressources humaines à l'atteinte des objectifs (Hay, 1990). La co-production du service par le producteur et l'utilisateur (Bélangier et Lévesque, 1991), ainsi que le contrôle démocratique de l'organisation par les utilisateurs de ces services garantissent l'efficience de l'organisation (Enjolras, 2000) et assurent un équilibre entre la maximisation des revenus et la maximisation des extrants (Enjolras, 1999). Dans le domaine des services aux personnes et aux collectivités, l'accumulation étant immatérielle, la qualité et l'effet de service seraient de meilleures représentations de la richesse produite (Gadrey, 2001). La « productivité » des services renverrait donc davantage à la consommation des services par l'utilisateur (effets directs) vis-à-vis le travail fourni pour les produire et aux effets de cette consommation sur l'utilisateur (effets indirects) (Gadrey, 1996). Cette conception de la productivité relève d'une autre forme de rationalité qui est orientée sur les effets et qui place les attentes du destinataire ou de l'utilisateur au centre de la conception de l'efficience, de l'efficacité et de la pertinence (Zarifian, 2002).

Si les notions de productivité et d'efficience peuvent être utiles au plan du contrôle interne de l'organisation, elles ne tiennent cependant pas compte de l'environnement externe. Ainsi, des

⁶ Voir à ce sujet la banque d'indicateurs en économie sociale présentée à l'appendice J du mémoire de Julie Rondeau (2003), réalisé sous la direction de Marie Bouchard.

externalités négatives (pollution, chômage, etc.) peuvent être les conséquences mêmes d'une augmentation de la productivité ou de l'efficacité interne de l'organisation. De même, les externalités positives, comme l'apprentissage collectif ou la génération de liens sociaux, ne sont pas davantage prises en compte. Les notions d'efficacité et de productivité supposent aussi une cohérence des objectifs poursuivis avec un plan initial, limitant de ce fait la tolérance de l'organisation à l'expérimentation. Il semble ainsi difficile de concilier l'innovation et la productivité. L'innovation procède par la recherche, la création, l'imagination, dans une perspective incertaine de résultats. À la limite, l'innovation consomme du temps et des ressources non productives. C'est la découverte qui est productive, après. Dans une perspective d'innovation, l'efficacité à court terme peut miner à long terme l'efficacité de l'association (Latouche, n/d).

Il y a donc lieu de développer l'évaluation également autour de la **dimension d'utilité sociale** des effets de l'économie sociale, des impacts de ses activités. Les entreprises d'ÉS contribuent à la réduction et à la résorption d'externalités négatives, par exemple lorsqu'elles organisent des activités de recyclage de matières résiduelles (les ressourceries), qu'elles renouvellent les compétences de la main-d'œuvre suite à une délocalisation industrielle (les corporations de développement économique communautaire), ou qu'elles produisent de manière non industrielle des biens de consommation (les coopératives de producteurs biologiques). L'ÉS engendre également des bénéfices collectifs utiles à la société, comme la contribution au développement de la démocratie, le soutien à une citoyenneté active, l'amélioration de la qualité de vie, la préservation de l'environnement, l'emploi, la culture (Toupin, 2001 ; Patenaude, 2001 ; Saucier, Beaudry et Denis, 2002). Elle contribue au développement de territoires et les articule à une dynamique plus globale, comme le cas des villages forestiers au Québec où les entreprises d'ÉS assurent une part significative de l'activité économique (Tessier, 2002b). L'équipe du CRIDA⁷ a relevé différents types d'externalités pour les secteurs des services à la petite enfance et de l'aide à domicile (Fraisie et al, 2000). Certaines de ces externalités sont « monétarisables », comme la réduction des dépenses passives reliées au chômage⁸, la réduction du travail au noir, ou la contribution à la formation professionnelle.

Cependant, une grande partie de la production « socialement utile » de l'ÉS résiste à une quantification et à une mesure monétaire. Il en va ainsi de la contribution à la dynamique territoriale, à la réduction des inégalités sociales, à la production de capital social, à la démocratie, à la solidarité et au lien social, etc. Il s'agit d'externalités au sens propre, c'est-à-dire d'interdépendances entre agents qui ne sont pas incorporées dans le prix du marché. Ce sont justement ces externalités qui remettent en cause la dichotomie entre biens publics et biens privés et rehaussent le rôle de l'action collective dans l'efficacité économique (Aglietta, 1998). Outre le caractère qualitatif de ces dimensions, en forcer l'évaluation monétaire risque de faire tomber l'ÉS dans le piège de l'économisme ambiant, l'obligeant à justifier ses actions essentiellement par le fait qu'elles seraient « économiques » (Gadrey, 2002) alors que sa particularité est justement de réintroduire le social dans l'économie.

⁷ Le Centre de recherche et d'information sur la démocratie et l'autonomie (CRIDA) est une équipe membre du LSCI (Laboratoire de sociologie du changement des institutions / CNRS).

⁸ Les « dépenses passives » comprennent les sommes payées aux chômeurs, le manque à gagner pour les administrations publiques dû à l'absence de contribution aux services sociaux universels et le manque à gagner pour la société dû à la part du produit national qu'aurait pu créer ces chômeurs (Lipietz, 2001).

Le potentiel de l'ÉS ne se limite donc pas à la dimension micro de l'entreprise, non plus qu'aux effets ou impacts sur son environnement, mais aussi à la **dimension institutionnelle** de son mode de prise en charge des activités économiques. Les transformations de l'État-providence et de l'État-régulateur mènent à développer des montages mixtes qui associent des instruments de l'économie publique avec d'autres instruments du secteur privé et de l'économie sociale (Monnier, 1999). En ce sens, il s'agit d'évaluer les entreprises d'économie sociale comme autant de « périmètres de solidarité » participant à une architecture d'ensemble de l'intérêt général (Monnier et Thirry, 1997 ; Bernier, Bouchard, Lévesque, 2002). La distinction entre l'économique et le social s'atténue et les entreprises collectives servent d'intermédiaire, favorisant la médiation entre les deux (Piore, 2001 ; Sauvage, 1996) et l'apprentissage collectif (Rosell, 1999). Dans cette optique, les démarches évaluatives peuvent permettre de mieux saisir la spécificité de l'ÉS, notamment, rendre visible sa contribution à la définition de l'intérêt général, en tant qu'intérêt public, en tant qu'intérêt collectif des communautés et en tant qu'intérêt commun des personnes associées aux organisations de l'économie sociale (Bouchard, Bourque, Lévesque, 2001 ; Patenaude, 2001).

On constate aussi que le social joue un rôle non négligeable dans l'efficacité du marché. La confiance, la réputation, le réseau contribuent à réduire les coûts associés aux incertitudes du marché, aux asymétries d'information entre le producteur et le consommateur, aux écarts entre les objectifs individuels des agents et ceux de l'organisation ou de la société. La production indirecte de l'ÉS contribue, à ce titre, au réservoir de facteurs qui améliorent la productivité en générant de la solidarité, du capital social, du lien social, etc. L'évaluation peut donc dépasser la perspective sectorielle et prendre en compte les interfaces qui permettent à l'économie sociale de rendre fonctionnelles l'économie publique et marchande (Klein, 2001).

CONCLUSION

Il n'existe, à ce jour, aucune méthodologie d'évaluation de la performance et des impacts sociaux et territoriaux de l'ÉS qui fasse consensus pour dresser un portrait de la contribution de l'économie sociale au Québec. Une récente tournée de l'ensemble des régions du Québec a permis de constater que le besoin de développer des indicateurs de « rentabilité sociale » se fait sentir dans tous les secteurs de l'ÉS et dans tout le territoire du Québec (ARUC-ÉS, 2002). Ces besoins se situent autant en ce qui concerne les entreprises qu'au plan des impacts de leurs activités.

La pluralité des principes d'action, la durée de plus long terme des effets et la dimension sociale de la rentabilité de l'ÉS rendent les instruments traditionnels d'évaluation en grande partie inopérants. L'identification d'indicateurs de mesure des activités marchandes des organisations d'ÉS pose moins de difficulté que l'évaluation de leurs activités sociales, ou des dimensions sociales de leurs activités économiques. Parmi les facteurs qui compliquent la nature des objets évalués, on note que dans la vaste majorité des cas, les projets d'ÉS se trouvent dans des secteurs d'activités dont les produits sont des services, en particulier aux personnes, aux entreprises ou aux collectivités. Ces entreprises de l'économie sociale visent la production de services intangibles, complexes, peu ou pas standardisables. Les approches économiques traditionnelles sont particulièrement dépourvues pour ce type d'analyse.

L'un des constats à faire est que les indicateurs de performance, de résultats ou d'impacts ne sont jamais neutres mais comprennent un fondement politique (Cobb et Rixford, 1998). Le simple fait de décider de ce qui compte et ce qui ne compte pas implique un jugement de valeur. Tout indicateur véhicule ainsi un message implicite. Ne pas exposer les motifs qui président au choix des indicateurs ne peut conférer qu'une apparence de neutralité au rapport d'évaluation, en ce sens qu'il occulterait les prémisses implicites sur lesquelles l'évaluation se base. À l'opposé, une évaluation fondée uniquement sur la subjectivité des acteurs concernés, si elle convient bien aux fins de l'auto-évaluation d'un groupe ou d'une organisation donnée, ne permet pas de rendre compte des choix collectifs qui président à l'action de ce groupe ou de cette organisation. Ainsi, l'évaluation doit forcément arbitrer entre une (fausse) posture de neutralité scientifique et le constructivisme radical (Zúñiga, 2001).

L'évaluation peut être plus qu'un bilan *ex post* des réalisations, mais aussi un processus *ex ante* de choix d'objectifs et de planification des activités⁹. L'évaluation se décline en au moins trois dimensions. La dimension organisationnelle touche la performance particulière des entreprises d'ÉS en termes d'efficacité, de productivité, etc. La dimension d'utilité sociale concerne les impacts qui ont une valeur ajoutée caractéristique de l'ÉS, tels les effets structurants sur le secteur ou sur le territoire, la mobilisation du milieu, les partenariats avec les autres acteurs sociaux, les effets de redistribution, etc. La dimension institutionnelle renvoie aux innovations sociales en regard au modèle de développement, à la gouvernance des activités économiques, tant au plan territorial qu'au plan

⁹ Voir à cet effet la grille développée par J. Patenaude (Patenaude, 2001).

sectoriel, à l'émergence de nouvelles règles du jeu, au potentiel novateur de l'économie sociale vis-à-vis le tout-à-l'État ou le tout-au-marché.

L'enjeu que représentent les frontières du champ de l'ÉS se situe autour de sa place et de son rôle dans les **transformations du modèle de développement**. Ce qui implique de faire des avancées concernant la conceptualisation de l'innovation sociale (Lévesque, 2002 ; Conseil de la science et de la technologie, 2001) et de son rôle dans le renouvellement de la régulation et de la gouvernance. Au plan méthodologique, il importe alors de se situer dans le courant de la recherche évaluative, cherchant des modèles d'explication qui ne sont pas déterministes – centrés sur les objectifs – mais alternatifs, intégrant les processus d'expérimentation et d'innovation (Midy, 2001). La réflexion et la recherche sur l'évaluation doivent permettre d'établir des passerelles entre le développement économique et le développement social et indiquer en quoi l'économie sociale participe à ces transformations.

La question de la spécificité de l'ÉS, si elle ne se pose pas dans la tête de ceux qui y participent – elle semble relever de l'évidence – doit nécessairement faire l'objet de réflexion. L'évaluation de l'ÉS, participative, négociée, multicritère et pluraliste, peut donc être vue en soi comme un outil de démocratisation de l'économie, mais également comme un exercice collectif de définition du champ et de planification stratégique de son développement. En ce sens, elle pose la question du type de jugement posé sur la performance et des formes de justification interpellées pour l'analyser. Or, aucun jugement d'utilité sociale ou non n'échappe aux rapports sociaux dans lesquels s'inscrivent les activités (Zarifian, 2002). L'évaluation n'est pas un processus neutre et objectif. Toute démarche évaluative doit en ce sens être transparente et expliquer sa posture épistémologique auprès des sujets évalués de même qu'auprès des demandeurs d'évaluation (si ce ne sont pas les sujets eux-mêmes). La participation des acteurs à l'élaboration et à la réalisation de la recherche vise à démocratiser la pratique d'évaluation et des connaissances qui y sont associées. Ceci devrait contribuer, entre autres, à qualifier les acteurs d'ÉS par un État « partenaire » et non tutélaire. C'est l'une des manières de faire en sorte que le processus en cours d'institutionnalisation de l'ÉS, qui soutient largement la demande d'évaluation, soit un processus négocié.

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

- AGLIETTA, M., (1998). *Accumulation et crises du capitalisme*, Paris, Odile Jacob (première édition, 1976).
- AGLIETTA, M. et A. Orléan, (1998). *La monnaie souveraine*, Paris, Odile Jacob.
- ARUC-ÉS, (2002). *Bulletin de l'ARUC-ÉS*, vol. 3, no 1.
- BEAUDET, G., S. Ribaud, et J. Patenaude, (2001). «Table-ronde 2 : l'action communautaire à l'heure de la mondialisation», p. 10-15, in : *L'évaluation en milieu communautaire : expériences pertinentes, outil stratégique, enjeux politiques : actes du colloque*, Montréal, Université du Québec à Montréal, 6 avril 2001.
- BIBEAU, J.-R., (1991). *L'évaluation de quatrième génération. Principes et caractéristiques*, Papier préparé à l'intention du Groupe des responsables d'analyse et d'évaluation de programme (GRAEP), octobre 1991.
- BÉLANGER, P. et B. Lévesque, (1991). «La théorie de la régulation, du rapport salarial au rapport de consommation. Un point de vue sociologique», *Cahier de recherche sociologique*, no 17, p. 17-51.
- BERNIER, L., Bouchard, M. et B. Lévesque, (2002). « La prise en compte de l'intérêt général au Québec. Nouvelle articulation entre l'intérêt individuel, collectif et général », p. 47-71 dans : B. Enjolras et M.-L. Von Bergman, (Eds.), *Plural economy and socio-economic regulation - Économie plurielle et régulation socio-économique*, Bruxelles, CIRIEC-International.
- BOLTANSKI L. et L. Thévenot, (1991). *De la justification: les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard. (p.9 inscrire l'année)
- BOUCHARD, M., (1994). *Évolution de la logique d'action coopérative dans le secteur du logement locatif au Québec*, Paris, École des Hautes Études en Sciences Sociales, (thèse, doctorat unique), 1994, publiée en 1998 dans *Cahiers du Crises*, collection « thèses, mémoires et essais ».
- BOUCHARD, M., G. L. Bourque et B. Lévesque, (2001). « L'évaluation de l'économie sociale dans la perspective des nouvelles formes de régulation socio-économique de l'intérêt général », *Cahiers de recherche sociologique*, mars 2001, p. 31-53.
- BOUCHARD, M., et L. Dumais, (2001). *Rapport sur les enjeux méthodologiques de l'évaluation de l'économie sociale et solidaire*, Site du projet de coopération France-Québec sur l'économie sociale et solidaire: <http://www.unites.uqam.ca/econos/index.htm>.
- BOUCHARD, M. et J.-M. Fontan, (1998). *L'évaluation sociale à la loupe: problématique et méthodologie de l'évaluation des entreprises et organisations de l'économie sociale*, Québec, Université Laval, Colloque du Centre interuniversitaire de recherche, d'information et d'enseignement sur les coopératives, Congrès de l'ACFAS, mai 1998.

- CAILLÉ, A., (2000). *Anthropologie du don. Le tiers paradigme*, Paris, Desclée de Brouwer.
- CHANTIER DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, (2000). *L'innovation sociale : un élément fondamental d'une politique scientifique équilibrée*, Montréal, UQAM, Cahiers de l'ARUC-ÉS.
- CHEN, H.T., (1990). *Theory Driven Evaluation*, Newbury Park, Sage Publications, 326 p.
- CFP, (1999). *Cadre d'évaluation des entreprises d'insertion du Québec. Document présenté au collectif des entreprises d'insertion du Québec*, Montréal, Centre de formation populaire, 48 p.
- COBB, Clifford W. et Craig Rixford (1998). *Lessons learned from the history of social indicators*, San-Francisco, Redefining Progress.
- COMEAU, Y., A. Beaudoin, J. Chartrand-Beauregard, M.-E. Harvey, D. Maltais, C. St-Hilaire, P. Simard, D. Turcotte, (2001). *L'économie sociale et le plan d'action du sommet sur l'économie et l'emploi*, Ste-Foy, Université Laval et ENAP, Centre de recherche sur les services communautaire.
- CONSEIL DE LA SCIENCE ET DE LA TECHNOLOGIE, (2001). *Innovation et développement durable: l'économie de demain*, Québec, gouvernement du Québec.
- CSMO-ESAC, (2001). *Étude comparative internationale. L'économie sociale et solidaire en Europe et dans les Amériques. Définitions et indicateurs sociaux et économiques : mieux comprendre pour mieux agir*, Montréal, Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire, 103 p.
- CSMO-ESAC, (2002). *L'économie sociale et l'action communautaire en indicateurs : Pilote sur le développement d'indicateurs sociaux et économiques*, Montréal, Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire.
- CUILLERAI, M., (2002). *Le capitalisme vertueux*, Paris, Éditions Payot.
- DEMOUSTIER, D., (2001). *L'économie sociale et solidaire. S'associer pour entreprendre autrement*, Paris, Syros.
- DESNOYERS, M., (2002). *Les organismes à but non lucratif de l'économie sociale au Québec. De la mobilisation à la performance*, Montréal, UQAM, Mémoire (sous la dir. de Marie Bouchard), Maîtrise en administration des affaires, Profil recherche.
- DUFOUR, S., C. Fillion, P. Rodriguez et C. Vaillancourt-Lalamme, (2001). « L'évaluation des entreprises d'insertion : un exemple d'appropriation de l'évaluation participative », in : *L'évaluation sociale un enjeu politique*, Montréal, Uqam, département de sociologie.
- ELORRIAGA, A.M., (2001). « Responsabilidad y balance social hoy en día: un reto para las cooperativas », *CIRIEC España: balance social en la economía social*, n° 39, p. 25-50.
- EME, B., L. Fraisse et L. Gardin, (2000). *Méthodes et outils de valorisation des organisations d'économie sociale et solidaire. Dossier préparatoire no 3. Rencontres européennes des acteurs de*

l'économie sociale et de l'économie solidaire à Tours, 23-24 novembre 2000 Secrétariat d'État à l'économie solidaire.

EME, B., (1991). « Les services de proximité », *Informations sociales*, vol. août-septembre 1991, no 13, 1991, p.

EME, B., et J.-L. Laville (dir.), (1994). *Cohésion sociale et emploi*, Paris, Desclée de Brouwer.

ENJOLRAS, B., (2002). *L'économie solidaire et le marché*, Paris, L'Harmattan.

ENJOLRAS, B., (2000). *Nonprofit organizations and economic efficiency*, Oslo, Institute for Social Research.

ENJOLRAS, B., (1999). *Democratic voluntary organizations between state and market. A theoretical perspective*, Oslo, Institute for social research, Report 99-10.

FLOCH'LAY, B., (1997). *L'évaluation participative: une mise en œuvre du modèle de rationalité procédurale au service de la modernisation de l'action publique*, Communication au Colloque de la Society for the advancement of socioeconomics (SASE), Montréal, École des HEC, juillet 1997.

FONTAN, J.-M., (2001). « L'évaluation de cinquième génération », p. 7-14 in : *L'évaluation sociale un enjeu politique*, Montréal, UQAM, Département de sociologie.

FONTAN, J.-M., J.-L. Klein et D.G. Tremblay, (2002). « La mobilisation des ressources: l'enjeu du développement local », dans M. Tremblay et al. (dir.), *Développement local, économie sociale et démocratie*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec. p. 103-104.

FRAISSE L., (2001). *Les enjeux politiques de l'évaluation*. Site du Projet de coopération France-Québec sur l'économie sociale et solidaire: <http://www.unites.uqam.ca/econos/index.htm>, 2001.

FRAISSE L., L. Gardin, J.-L. Laville et coll., (2000). *Le fonctionnement socio-économique du troisième système. Rapport final*, Commission européenne, D.G. V, Paris, C.R.I.D.A. (p.5, 7)

FRAISSE L., L. Gardin et J.-L. Laville ,(2000). *Les externalités dans l'aide à domicile : une approche européenne*. Rencontre des délégations française et québécoise, Projet de coopération franco-québécois en économie sociale et solidaire. Montréal, Centre Saint-Pierre et UQAM, 5-9 février.

GADREY, J., (2002). *Bénéfices collectifs, externalités collectives, et économie solidaire: commentaires sur le rapport européen du CRIDA*, Lille, aboratoire CLERSE, Université de Lille 1.

GADREY J., (2001). « Régime de croissance, régime de productivité: peut-on penser les régulations post-fordistes avec des concepts fordistes ? », *La lettre de la régulation*, Décembre 2001, p. 1-3. <http://www.upmf-grenoblefr/irepd/regulation>

GADREY, J., (1996). *Services. La productivité en question*, Paris, Desclée de Brouwer.

- GADREY, J. et P. Zarifian, (2002). *L'émergence d'un modèle de service: enjeux et réalités*, Rueil-Malmaison, Éditions Liaisons.
- GAUDRAU, Louise et Nicole Nacelle, (1999). *Manuel d'évaluation participative et négociée*, Montréal, UQAM, Service aux collectivités.
- GRANOVETTER, M., (1985). « Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness », *American Journal of Sociology*, vol. 91, no 3, novembre 1985, p.481-510 (version française dans *Le marché autrement. Essais de Mark Granovetter*, Paris, Desclée de Brouwer, 2000.
- GUBA, E.G. et Y.S. Lincoln, (1994). « Competing paradigms in qualitative research », p. 105-117 in : N.K. Denzin et Y. Lincoln (eds), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, Sage Publications.
- HAY, R., (1990). *Strategic management in non-profit organizations. An administrator's handbook*, New-York, Quorum Books.
- JETTÉ, C.,(2002). Le programme de soutien aux organismes communautaires du ministère de la Santé et des Services sociaux?:une forme institutionnelle structurante du modèle québécois de développement social, Présentation au Colloque des étudiants, Montréal, CRISES, août 2002.
- JETTÉ, C., Y. Comeau, L. Dumais, (2001). *Guide des dimensions évaluatives des organismes et des entreprises oeuvrant dans les services de proximité* (version préliminaire), Montréal, UQAM, 7 p.
- KLEIN, J.-L., (2001). « Synthèse » in : *Symposium sur l'évaluation en économie sociale : compte-rendu*, Montréal, UQAM, 2 mars 2001.
- LACHANCE, É., Church, K., Shragge, E. et J.M. Fontan, (1998). *S'approprier l'évaluation. Guide d'évaluation de la 5^e génération à l'intention des intervenants des entreprises d'insertion/entreprises alternatives*, Montréal, McGill.
- LAROSE, G., et L. Guay, (2001). « Conférence d'ouverture » et « Conférence de clôture », p. 2-3 et p. 21-22 in : *L'évaluation en milieu communautaire : expériences pertinentes, outil stratégique, enjeux politiques : actes du colloque*, Montréal, UQAM, 6 avril 2001.
- LAUZON, L.P., (1981). *La comptabilité sociale*. Montréal : Éditions sciences et culture inc., 313 p.
- LATOUCHE, S. (n/d), *L'efficacité raisonnable et le piège de l'efficacité rationnelle*, <http://www.univ-tlse2.fr/cerise/recherche/txt/t07.htm>.
- LATOUCHE, S., (2001). « Malaise dans l'association ou pourquoi l'économie plurielle et solidaire me laisse perplexe », dans: Laville, J.-L., A. Caillé, P. Chaniel, É. Dacheux, B. Eme et S. Latouche (2001). *Association, démocratie et société civile*, Paris, La Découverte/ M.A.U.S.S./ C.R.I.D.A., p. 17-26.
- LAVILLE, Jean-Louis, (1992). *Les services de proximité en Europe*, Paris, Desclée de Brouwer.

- LAVILLE, J.-L., A. Caillé, P. Chanial, É. Dacheux, B. Eme et S. Latouche, (2001). *Association, démocratie et société civile*, Paris, La Découverte/ M.A.U.S.S./ C.R.I.D.A.
- LEGARÉ, M. et C. Saucier, (2003). « Les entreprises d'économie sociale en aide domestique et leur dynamique territoriale », chapitre 7 in : Y. Vaillancourt, F. Abry et C. Jetté (dir.), *Les entreprises d'économie sociale en aide domestique et leur dynamique sociale*, à paraître, PUQ.
- LÉGARÉ, J. et A. Demers, (1993), « Introduction » in: *L'évaluation sociale: savoir, éthique, méthodes*, Actes du 59^e congrès de l'ACSALF, Éditions du Méridien.
- LÉVESQUE, B., (2002). *Les entreprises d'économie sociale, plus porteuses d'innovation sociale que les autres?*, Montréal, UQAM, Cahiers du CRISES, no 0205.
- LÉVESQUE, B., Bourque G. L. et É. Forgue, (2001). *La nouvelle sociologie économique*, Paris, Desclée de Brouwer.
- LÉVESQUE, B. et M. Mendell, (1999). *L'économie sociale au Québec: éléments théoriques et empiriques pour le débat et la recherche*, Montréal, UQAM, Cahiers du CRISES, no 9908.
- LIPIETZ, A., (2001). *Pour le tiers secteur. L'économie sociale et solidaire: pourquoi et comment ?* Paris, La Découverte/ La Documentation française.
- MEDA, D., (1999). *Qu'est-ce que la richesse ?*, Paris, Aubier.
- MATHIEU, R., V. van Schendel, C. Jetté, L. Dumais, D.G. Tremblay, P.-Y. Crémieux, (2001). *L'impact socioéconomique des organismes communautaires et du secteur de l'économie sociale dans quatre arrondissements de la ville de Montréal*. Montréal, UQAM, LAREPPS, 196 p.
- MACCLEAN, M. et B. MacKinnon, (1999). *Social audit with no end : why do Atlantic canadian co-operatives and credit unions embrace theory but not practice?*, Paper, International Co-operative Alliance Research Conference.
- MENGIN, J. et F. Pascal (dir.), (2002). « Les plus-values de l'économie sociale », *La tribune fonda*, no 154, mai 2002.
- MIDY, F., (2001). « L'évaluation aujourd'hui au Québec : déplacement des enjeux et redéfinition du champ », p. 55-80 in : *L'évaluation sociale un enjeu politique*, Montréal, UQAM, Département de sociologie.
- MIDY, F., C. Vanier, M. Grant, (1998). *Guide d'évaluation participative et de négociation* (4 fascicules), Montréal, UQAM, Services aux collectivités.
- MONNIER, L., (1999). *Fondements et dynamique de l'économie plurielle*, Congrès annuel de l'Association canadienne-française pour l'avancement des sciences, Colloque du CIRIEC-Canada, Ottawa, 10-11-12 mai 1999.

- MONNIER, L. et B. Thirry (eds), (1997). *Mutations structurelles et intérêt général. Vers quels nouveaux paradigmes pour l'économie politique, sociale et coopérative ?*, Bruxelles, CIRIEC-International/De Boeck-Université.
- MORIN, G., S. Hamel, L. Brunet, Y. Tremblay et L. Binhas, (2001). « Table-ronde 3 : Cadres et outils d'évaluation », p. 15-21 in : *L'évaluation en milieu communautaire : expériences pertinentes, outil stratégique, enjeux politiques : actes du colloque*, Montréal, UQAM, 6 avril 2001.
- MURRAY, V. et B. Tassie « Evaluating the effectiveness of nonprofit organizations », p. 303-324 in R. Herman and ass. (dir.), *The Jossey-Bass handbook of nonprofit leadership and management*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers.
- NEAMTAN, N., (2001). « *Économie sociale et évaluation. état du dossier au Québec.* » document présenté au forum sur l'innovation sociale de l'OCDE, septembre 2000, Montréal, ARUC-Économie sociale, Cahier no 1-02-2001.
- PATENAUDE, J., (2001). *La mesure de la rentabilité sociale. Un point de vue sur la question*. Sorel, CLD du Bas-Richelieu, 15 janvier, 7 pages.
- PIORE, M., (2001). « The Emergent Role of Social Intermediaries in the New Economy », *Annales de l'économie publique, sociale et coopérative*, vol. 72, n° 3, septembre 2001, 339-350.
- PRADES, J., (2001). *De la mesure de la richesse économique. observations critiques sur le rapport de P. Viveret*, <http://www.univ-tlse2.fr/cerise/recherche/txt/t28.htm>.
- PATTON, M. Q., (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*, Thousand Oaks, Sage Publications, 598 p.
- PERRET, B., (2002). *Indicateurs sociaux, état des lieux et perspectives*, Ronéo, Janvier 2002, 37 p.
- PNUD. (2001). *Rapport mondial sur le développement humain*, Paris, Economica, 1009.
- QUÉBEC, (1995). *L'évaluation des organismes communautaires et bénévoles*, ministère de la Santé, Comité interministériel sur l'évaluation, mars 1995.
- QUÉBEC, (2002). *Statistiques de l'économie sociale au Québec*, ministère des Finances, Bureau de l'économie sociale.
- RAPPORT DU PROJET FRANCE-QUÉBEC SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE, (2001). <http://www.unites.uqam.ca/econos/index.htm>.
- RONDEAU, J., (2003). *Une étude du bilan, de l'audit et de la publication éthique et sociale en contexte québécois : La planification de la mesure de la performance du Réseau d'investissement social du Québec*, Montréal, UQAM, Mémoire (sous la dir. de Marie Bouchard), Maîtrise en administration des affaires, Profil recherche.

- ROSELL, Steven A., (1999). *Renewing governance. Governing by learning in the information age*, Don Mills, Oxford University Press.
- SAUCIER, C., (2002). « Développement et économie sociale dans la région du Bas-Saint-Laurent (Québec) », dans M. Tremblay, P.-A. Tremblay et S. Tremblay (sous la dir.), *Développement local, économie sociale et démocratie*, collection pratiques et politiques sociales, Ste-Foy, PUQ, pp. 127-150.
- SAUCIER, C., M. Bouchard, B. Jean et N. Thivierge, (2000). *Les organismes à but non lucratif en tant que producteurs de richesse économique et sociale*, CRSH, Subvention de recherche stratégique, 2001-2003.
- SAUCIER, C., R. Beaudry, et C. Denis, (2002). « Entre l'enthousiasme et l'inquiétude », Rapport de recherche présenté au secrétariat des coopératives, Gouvernement du Canada, *Cahiers du CRISES* no. 0208, 46 p.
- SAUVAGE, Patrice, (1996). *Réconcilier l'économique et le social. Vers une économie plurielle*, Paris, OCDE, 45 p
- SCRIVEN, M., (1981). *The logic of evaluation*, California, Edgepress.
- TARDIF, S., L. Saint-Germain, C. Filion, G. Leclair et P. Rodriguez (2001). « Table ronde 1 : des expériences novatrices ». p. 4-9, in : *L'évaluation en milieu communautaire : expériences pertinentes, outils stratégiques, enjeux politiques : actes du colloque*, Montréal, Université du Québec à Montréal, 6 avril 2001.
- TARDIF, S. I. Tessier et E. Patry, ss la dir. de J.-L. Klein et J. Carrière, (2002). *Portail de l'économie sociale au québec : un concept de système d'information et d'évaluation*, Montréal, UQAM, Cahiers de l'ARUC-économie sociale, r-03-2002.
- TESSIER, I., (2002a). ss la dir. de J. Carrière et J.-L. Klein. *Synthèse sur l'évaluation de l'économie sociale au québec. partie I: synthèse des objectifs*, Montréal, ARUC-Économie sociale.
- TESSIER, I., (2002b). *L'économie sociale en milieu forestier : les coopératives forestières et les organismes de gestion en commun dans le développement des régions ressources du Québec*, Mémoire de maîtrise, Département de géographie, UQÀM, 124 p.
- TOUPIN, L., (2001). *Des indicateurs socio-communautaires pour estimer le travail des femmes dans les communautés*, Ottawa, Condition féminine Canada.
- TREMBLAY, P.A., (2002). « Pour penser les fondements de l'évaluation de l'économie sociale », *Économie et solidarités*, vol. 33, no 1, p. 12-22.
- TRPOCB, CFP et SAC/UQAM, (1997). *L'évaluation : un outil stratégique de renforcement du communautaire. Actes du colloque du programme pratique novatrices en milieu communautaire*, Montréal, UQAM, Services aux collectivités, 45 p.
- VIENNEY, C., (1980). *Socio-économie des organisations coopératives*, Paris, C.I.E.M.

VIVERET, P., (2001). *Reconsidérer la richesse*, <http://attac.org/>.

WEISS, C. H., (1998). *Evaluation*, Upper Saddle Rive, Prentice-Hall, 372 p.

WOOD, D.J., (1991). « Corporate Social Performance Revisited ». *Academy of Management Review*, vol. 16, no 4, p. 691-718.

ZADEK, S., P. Pruzan et R. Evans. (1997). *Building Corporate Accountability*. London : Earthscan Publications Limited, 239 p.

ZARIFAN, P., (2002). « Service et efficience: le rôle essentiel de la compétence professionnelle », dans J. Gadrey et P. Zarifian, *L'émergence d'un modèle de service: enjeux et réalités*, Rueil-Malmaison, Éditions Liaisons, p. 121-155.

ZÚÑIGA, R., (2001). « L'évaluation sur la place publique: science, éthique et politique », *Cahiers de recherche sociologique*, 2001, no 35, p. 15-30.

CHAPITRE II

L'ÉVALUATION DE CINQUIÈME GÉNÉRATION

Jean-Marc Fontan et Éline Lachance

INTRODUCTION

Les organisations de la société civile, plus particulièrement celles du mouvement associatif s'identifiant par sa nature communautaire, expriment de plus en plus d'attentes auprès des universitaires pour renouveler les méthodes d'évaluation des interventions qu'elles réalisent. Ce besoin est directement lié aux pressions exercées par leurs « partenaires financiers ». Les ministères et agences publiques veulent mieux connaître l'impact auprès des populations visées des investissements réalisés dans les ressources communautaires externes.

Il est demandé aux chercheurs universitaires deux choses. Premièrement, le mouvement communautaire aimerait que les chercheurs soient en mesure d'adapter la « méthode évaluative » aux caractéristiques et aux besoins spécifiques de leurs organisations. La phrase clé qui revient est celle-ci : aidez-nous à construire de nouveaux indicateurs qualitatifs qui puissent mieux refléter notre intervention. Deuxièmement, il est demandé aux chercheurs des pistes de solutions pour aider le mouvement à régler les problèmes découlant d'une contractualisation mettant en scène des acteurs aux pouvoirs inégaux. Une autre phrase clé souvent utilisée par les leaders du mouvement est celle-ci : aidez-nous à nous faire reconnaître « à part entière par l'État ». En d'autres mots, indiquez-nous comment, par l'évaluation, il est possible de démontrer toute la légitimité, la nécessité et l'utilité d'un mode d'intervention qui est partiellement reconnu par l'État.

Cet article présente des éléments de solution à ces deux demandes. Pour y répondre, nous avons développé une réflexion au CRISES et à l'ARUC en économie sociale. Cette réflexion s'est structurée à même un plan de travail souple qui a permis à une vingtaine de personnes dans au moins quatre projets de mettre à jour la méthode évaluative. L'article présente les résultats de ce petit programme de travail et surtout, il propose un nouveau paradigme évaluatif que nous avons appelé « évaluation de cinquième génération ».

Dans un premier temps, un état de la situation est posé sur le concept d'évaluation et son évolution. Dans un deuxième temps, sont présentés un ensemble de constats et de dimensions à partir desquels il nous a été possible de dessiner les contours d'une innovation sociale qualifiée « d'évaluation de cinquième génération ». En conclusion, nous présentons une courte réflexion sur le rôle des universitaires dans la généralisation de l'usage social de cette innovation.

2.1. Les quatre générations cumulatives de l'évaluation¹⁰

2.1.1. *Éléments d'histoire de l'évaluation*

Nous avons retenu deux versions très différentes de l'histoire de l'évaluation. La première comporte six stades d'évolution (Madaus, Stufflebeam et Scriven, 1989). Une telle perspective plutôt superficielle repose sur l'évaluation pratiquée en éducation, domaine dans lequel l'évaluation a essentiellement été mise au point. En ce sens, l'histoire de l'évaluation en général peut être associée, au moins jusqu'en 1970, à celle de l'évaluation en éducation. Selon la deuxième perspective, « l'âge adulte » de l'évaluation se subdivise en quatre générations distinctes et chacune possède une « signification spécifique » (Guba et Lincoln, 1989).

Selon Madaus, Stufflebeam et Scriven, les importantes transformations sociales engendrées par la Révolution industrielle ont suscité un besoin pressant de redéfinir les programmes sociaux et d'éducation de l'époque. En cet Âge de réforme (1800-1900), les évaluations ont souvent pris la forme de Commissions royales ou présidentielles d'enquête.

Il y a ensuite eu un Âge d'efficacité et de tests (1900-1930), lors duquel la notion de gestion scientifique en éducation et dans l'industrie s'est imposée. L'évaluation était alors envisagée sous l'angle de la standardisation, de la systématisation et, surtout, de l'efficacité.

Au cours des trente années suivantes, l'évaluation a connu deux phases : l'Âge tylérien (1930-1946) et l'Âge de l'innocence (1946-1957), qui ont entraîné un développement accru de l'évaluation elle-même et de ses dimensions techniques.

À la fin des années 1950 et au début des années 1960, l'évaluation s'est transformée. L'Âge de l'expansion (1958-1972) marque l'« apparition de profonds changements conférant à l'évaluation un statut d'industrie et de profession ».

Cela a ouvert la voie à la dernière phase, l'Âge de la professionnalisation (1973-aujourd'hui). Nous constatons que, depuis deux siècles, l'évaluation, en éducation et ailleurs, a subi de profondes transformations : apparue sous forme d'enquête publique, elle constitue maintenant une discipline autonome dotée de règles et de méthodes précises.

¹⁰ Cette section reprend des éléments d'une recherche réalisée par Éleine Lachance (à Montréal) et Kathryn Church (à Toronto) sous la direction d'Eric Shragge et Jean-Marc Fontan (1999).

Guba et Lincoln (1989) offrent une perspective plus globale sur l'évolution de l'évaluation. Chaque génération se caractérise par une notion spécifique de ce que l'évaluation devrait donner, que ce soit des mesures, des descriptions, etc., et du rôle joué par l'évaluateur en ce sens.

Selon ces auteurs, la première génération (de 1895 à 1930 environ), serait une période dite de mesure. La fonction de l'évaluation est de mesurer le succès au moyen de divers tests. Le rôle de l'évaluateur est technique, il s'agit pour lui d'utiliser les instruments existants ou d'en créer de nouveaux pour mesurer toutes les variables possibles

La deuxième génération (de 1930 à 1967 environ) déplace les préoccupations de la mesure à la description de ce qui est évalué. La première génération permettait d'observer un écart entre les objectifs visés et les résultats atteints sans avoir développé d'outils de collecte d'information pour comprendre les raisons qui expliquent l'écart observé. La fonction de l'évaluation de deuxième génération est d'expliquer les écarts observés entre les objectifs visés et les résultats obtenus. Le rôle de l'évaluateur consiste à décrire les forces et la faiblesse de l'objet qui est évalué.

La troisième génération (de 1967 à 1979 environ) constitue une première reconnaissance de la valeur subjective de l'acte d'évaluer. Au delà de la technique de mesure et de la description de la réalité, il demeure le fait que l'évaluation permet de poser un jugement dont la construction est socialement orientée. La fonction de l'évaluation consiste alors à dégager un jugement neutre sur l'objet évalué. Pour en apprécier l'efficacité relative de l'objet évalué il est alors demandé d'établir des critères d'efficacité et de juger si oui ou non l'objet répond aux critères identifiés. Le rôle de l'évaluateur consiste à se prononcer sur la valeur et les mérites de l'objet évalué.

La quatrième génération (de 1979 à 2000 environ) constitue un approfondissement du saut qualitatif permis par la génération précédente. S'il y a jugement, est-il possible de négocier les termes de réalisation de ce jugement ? Au delà de la technique de mesure, de la description de la réalité et du jugement, il est clair que l'évaluation d'un objet met en scène des acteurs ayant des intérêts différents. Dès lors, l'évaluation demande qu'une convention soit négociée entre les parties pour que les intérêts de chacun soient respectés. La fonction de l'évaluation consiste alors à dégager un jugement collectif sur l'objet évalué. Apprécier l'efficacité de l'objet évalué demande que les acteurs soient impliqués dans le processus évaluatif. Le rôle de l'évaluateur relève de la médiation. Il doit agir en tant que négociateur et chercheur.

Selon Guba et Lincoln, « chaque génération a représenté un pas vers l'avant, tant dans la portée de ce que renfermait l'armature de l'évaluation que dans son degré de raffinement ». La collecte de données auprès d'individus n'est devenue systématiquement possible qu'après la mise au point des instruments appropriés caractérisant la première génération. Mais l'évaluation en serait demeurée là si la deuxième génération n'avait pas entrepris d'évaluer également les nombreux facteurs non humains présents : les programmes, les outils matériels, les techniques pédagogiques, les modes d'organisation et les « traitements » en général. La troisième génération a fait en sorte que l'évaluation débouche sur une appréciation, tant des mérites intrinsèques de ces facteurs que de leur valeur extrinsèque ou en

contexte » (1989, p. 31). Toutefois, ils estiment également que ces trois premières générations comportent « au moins trois défauts importants : une tendance au managérialisme, une incapacité d'accepter le pluralisme des valeurs et une dépendance trop forte à l'égard du paradigme scientifique de l'enquête » (1989, p. 31-32). C'est précisément à cause de cela qu'eux et d'autres ont élaboré un nouveau cadre: l'évaluation de quatrième génération.

Si ces deux versions de l'histoire de l'évaluation comportent une information utile, elles peuvent aussi aboutir à des conclusions fausses. D'abord, une telle évolution n'est pas linéaire, c'est-à-dire qu'elle ne se résume pas au remplacement d'une génération par une autre. Par exemple, des tests tels que le GSAT et le GRE sont représentatifs de l'évaluation de première génération (la mesure). Aux États-Unis, ils servent encore à l'établissement d'un classement pour les élèves, les enseignants et les écoles, et il ne semble pas du tout que leur légitimité soit remise en question. Ainsi apparaît une coexistence de différentes générations d'évaluation. En outre, des éléments de générations antérieures sont souvent présents dans la génération suivante, ce qui lui confère un certain caractère cumulatif. Les deux versions donnent également l'impression que l'évaluation a atteint « l'âge adulte », comme le disent Guba et Lincoln, mais c'est inexact. Il existe de nombreux cadres d'évaluation « de quatrième génération » fondés sur la négociation : celui de Guba et Lincoln, bien sûr, mais aussi l'évaluation axée sur l'utilisation, de Patton (1978), et l'évaluation « empowerment » de Fetterman (1996), entre autres. De chaque nouvelle expérience tentée en matière d'évaluation découlent de légères modifications apportées à ces cadres et donc à l'orientation de chacun d'eux. Ceux qui ont conçu ou utilisé un cadre peuvent aussi constater qu'il a ses limites ou que des problèmes en résultent et qu'ainsi un nouveau cadre est nécessaire.

Nous estimons que c'est actuellement le cas et qu'une évaluation de cinquième génération est présentement en définition (Bouchard et Fontan, 1998). Le nouveau paradigme a pour caractéristiques essentielles :

- d'être intégré à la définition puis à la gestion courante de tout projet ;
- d'être utilisé à des fins stratégiques ;
- de tenir compte du fait que tout objet fait partie intégrante d'un système social ;
- de proposer une évaluation de nature participative, politique et éthique.

À l'instar de la quatrième génération, cette nouvelle génération se fonde sur la négociation, mais cette dernière se déroule ici dans un contexte différent : les discussions ne portent pas sur l'objet et la méthode de l'évaluation, mais plutôt sur les valeurs mises de l'avant par chacune des parties. Dans un tel contexte, la pertinence sociale des initiatives prises peut être reconnue et intégrée dans la conception même de l'évaluation. En d'autres termes, on passe clairement d'une évaluation fondée sur le rendement d'un organisme à une évaluation reposant sur la reconnaissance de sa raison d'être et sur l'appui donné à celle-ci par le milieu.

2.1.2. Le caractère politique de l'évaluation

L'évaluation est un processus à caractère fortement politique (Fontan, 2001). Quelle en est la cause ? Est-ce la nature même de l'évaluation qui la rend politique ou est-ce le contexte dans lequel elle est effectuée ? La plupart des spécialistes dans le domaine estiment que ce sont ces deux aspects qui donnent à l'évaluation son caractère intrinsèquement politique.

2.1.3. La nature de l'évaluation

Si l'évaluation a connu une évolution au cours des vingt dernières années, elle demeure tout de même étroitement liée à son caractère scientifique. Pourtant, comme le rappellent Guba et Lincoln, la science est aussi un « acte politique » : « la science, en ne s'attaquant qu'à certaines questions, maintient ou renforce le statu quo ; elle ne pose que les questions ayant été formulées par ses propres théories et ne prend jamais en compte les formulations proposées par ses sujets. Nous affirmons que la science traditionnelle est donc une force agissant pour l'assujettissement, la dépendance et le maintien du statu quo » (1989, p. 125).

De plus, les chercheurs affirment que les scientifiques ne sont pas du tout des guides impartiaux en ce qui concerne les processus de recherche et « ont le pouvoir de définir les problèmes qu'ils étudieront et de choisir les moyens qui seront utilisés à cette fin » (1989, p. 125). Cela est également vrai dans le domaine de l'évaluation : « la définition des problèmes et les méthodes à utiliser relèvent souvent au départ des clients et des responsables du financement, mais les évaluateurs ont tout de même une grande latitude pour contribuer à déterminer les questions jugées appropriées, les sources des données recherchées et les moyens qui seront utilisés à cette fin ». Très souvent, les responsables du financement vont choisir des évaluateurs « dont la définition des problèmes, des stratégies et des méthodes est en accord » avec leurs valeurs (1989, p. 124). Ces valeurs ne sont pas neutres ; elles s'inscrivent dans un cadre idéologique particulier.

Campbell et Ng expriment une critique encore plus virulente lorsqu'elles disent que « l'évaluation des programmes est un des moyens utilisés par l'administration des ressources financières étatiques pour faire en sorte que les intérêts du groupe dominant soient vivement (ré)affirmés aux dépens de ceux d'un groupe dominé » (1988, p. 42). Cela est possible parce que « l'évaluation des programmes confère une perspective particulière à l'évaluation réalisée, qualifiée d'impartiale ». En d'autres termes, « elle a la capacité de légitimer un point de vue particulier » qui est considéré comme la vérité (1988, p. 43). Elles ajoutent que « la place occupée par l'évaluateur dans les rapports de pouvoir détermine les prémisses relatives au programme et au processus d'évaluation qu'il intégrera au projet ». C'est pourquoi, selon Campbell et Ng, le point de vue est une notion si importante lorsqu'il s'agit d'apprécier l'activité déployée par l'évaluateur de programme : « nous affirmons que, en agissant de façon à assujettir un groupe communautaire aux intérêts dominants, l'évaluateur adopte un point de vue dominant, quelles que soient ses intentions » (1988, p. 45). Elles en concluent que

« les évaluations réalisées selon une orientation d'administration publique ne peuvent être neutres » (1988, p. 49).

Est-ce que cela signifie que toutes les évaluations sont biaisées ? Pas nécessairement. En tant que promoteurs de l'évaluation de quatrième génération, Guba et Lincoln proposent un processus en vertu duquel toutes les personnes concernées discutent de l'objet et de la méthode d'évaluation. Pour leur part, Campbell et Ng suggèrent que « des procédures et une méthodologie de rechange » soient mises au point avec le groupe afin de favoriser une « évaluation qui satisfasse aux exigences des responsables du financement tout en envisageant simultanément le programme d'un point de vue local », avec « des critères correspondant spécifiquement au groupe » (1988, p. 46). En d'autres termes, l'évaluation, à l'instar de toute autre forme de recherche « scientifique », a un caractère politique puisqu'elle peut être utilisée pour exercer un pouvoir. Néanmoins, la question de « l'identité » de celui qui exerce ce pouvoir est très souvent déterminée par le contexte dans lequel s'effectue l'évaluation.

2.1.4. Le contexte de l'évaluation

Lorsqu'il s'agit du contexte, il est inévitable de songer aux quatre grandes questions : quoi ? quand ? où ? et pourquoi ? Dans le cas de l'évaluation des programmes, la question « quoi » est plus difficile à résoudre en raison du caractère fortement politique de ce qui fait l'objet de l'évaluation : comme nous le savons, les programmes sociaux « sont proposés, définis, débattus, appliqués et financés dans le cadre de processus politiques » (Weiss, 1987, p. 47). Face à ces programmes, l'évaluateur porte inévitablement « des jugements politiques implicites » au sujet de la validité (ou de l'inutilité) de tels programmes. C'est pourquoi « l'évaluation des programmes est entièrement liée à la prise de décisions politiques concernant les priorités sociales, l'affectation des ressources et l'exercice du pouvoir » (Green, 1994, p. 531).

La question « quoi » renvoie aussi aux objets de l'évaluation : l'efficacité, la qualité du service, les répercussions, la démocratie interne, etc. La définition de ces objets est un processus au sein duquel les considérations politiques jouent un rôle vital. Tout organisme qui a tenté de promouvoir une évaluation fondée sur les processus ou sur les incidences à long terme plutôt que sur l'obtention de résultats tangibles immédiats le sait très bien. Même lorsque toutes les personnes concernées s'entendent à propos de l'objet de l'évaluation, la mise au point d'une définition commune comporte toujours des difficultés. La question de l'efficacité du programme offre un exemple de la grande diversité des perceptions de chacun : « les administrateurs peuvent très bien y voir un synonyme d'efficience, les bénéficiaires peuvent l'interpréter comme un appui important dans leurs luttes quotidiennes et les responsables du financement comme une meilleure gestion à long terme des impôts payés par les contribuables » (Green, 1994, p. 531). Pour chacun des groupes de personnes concernées, il est vital d'amener les autres à prendre en compte leur point de vue, car c'est cela qui déterminera le résultat de l'évaluation.

Les questions « quand » et « où » sont évidemment liées à l'opportunité de l'évaluation : pourquoi l'évaluation a-t-elle lieu à ce moment précis ? Est-ce en raison d'un contexte politique spécifique, comme une élection imminente ou le transfert de certaines responsabilités vers un autre palier de gouvernement ? Les responsables du financement doivent-ils subir d'importantes compressions budgétaires qui affecteront inévitablement les projets qu'ils soutiennent ? Ou est-ce simplement le moment du renouvellement du financement accordé au projet ? Dans tous ces cas, le moment choisi pour effectuer l'évaluation influera certainement sur le processus d'évaluation.

Bien sûr, dans la plupart des cas, il est presque impossible de séparer le moment choisi (quand) de l'objectif visé (pourquoi). Les évaluations sont rarement réalisées sans motif et ce motif peut être lié ou non à une période de temps spécifique. Par exemple, un gouvernement, sachant que des élections auront lieu dans un an, peut décider d'évaluer un programme particulier pour en montrer le degré d'efficacité antérieure ou, au contraire, pour justifier une compression budgétaire. Il est certain que le « pourquoi » n'est pas toujours aussi évident ni qu'il détermine entièrement les résultats. Ceux qui exigent l'évaluation peuvent avoir une intention spécifique à cet égard, mais cela ne signifie pas que ceux qui feront l'objet de l'évaluation l'accepteront sans broncher. Comme le rappellent Raheim et autres, les différentes personnes concernées visent « différents objectifs dans la réalisation du projet et donc aussi par rapport à l'évaluation » (1996, p. 92). Des considérations politiques seront de nouveau à l'œuvre et les différentes personnes concernées préconiseront leur interprétation de l'objectif visé par l'évaluation.

Par ailleurs, il arrive que les résultats de l'évaluation semblent sans rapport avec les décisions prises par la suite. Dans le cas du programme pour les immigrantes décrit par Campbell et Ng, son utilité auprès du groupe ciblé a permis d'en poursuivre le financement durant une deuxième année. Toutefois, une telle décision avait une forte connotation politique : les responsables du financement tenaient à appuyer de petits centres pour contrebalancer l'impression selon laquelle Toronto et Ottawa recevaient la totalité des ressources financières. Le programme de Kingston leur en a offert la possibilité (1988, p. 49). Les auteurs concluent que « le financement de projets peut être accepté ou refusé pour des motifs financiers, politiques ou idéologiques qui ont peu à voir avec la qualité desdits projets ».

2.2. Renouveler l'approche évaluative ?

L'évolution du concept d'évaluation, au cours des cent dernières années, traduit une croissance du besoin de poser des jugements sur des actions, des interventions, des projets, des mesures ou des programmes. Au fil du dernier siècle, nous assistons en quelque sorte à une généralisation de la fonction évaluative.

Cette généralisation cadre parfaitement avec l'hypothèse formulée par Boltanski et Chiapello (1999) à l'effet que les sociétés de la modernité avancée ont renouvelé l'esprit du capitalisme et que ce

renouvellement a permis l'émergence d'une cité dite du projet. Le paradigme du projet implique une démarche réflexive de planification. Un tel paradigme suppose aussi le déploiement d'outils de contrôle du type évaluatif pour vérifier l'adéquation entre les objectifs poursuivis et les résultats atteints.

Une modernité avancée dont un des éléments de dynamisation du changement social repose sur la promotion de projets. Une phase de la modernité sollicitant aussi une plus grande participation des acteurs, comme en atteste la multiplication des modalités de gouvernance des activités humaines aux échelles locales, régionales, nationales, continentales ou mondiales. Une modernité avancée, dont les acteurs détenteurs de pouvoirs sont inquiets des investissements qu'ils consentent et qui exigent une reddition des comptes. Enfin, une modernité avancée, dont des composantes systémiques et antisystémiques, pour reprendre une terminologie à la Wallerstein, ne se laissent pas museler par l'obligation de rendre des comptes.

La quatrième génération de l'évaluation découle d'une montée en importance du rapport de force qui se renouvelle constamment entre les acteurs qui subissent et ceux qui imposent. Le principe de négocier la mise en place d'une procédure d'évaluation témoigne d'une appropriation par les acteurs évalués de l'acte évaluatif et d'une volonté de ne pas voir leur raison d'être réduite à l'identité qui leur est octroyée par autrui.

Le fait de négocier l'acte évaluatif a constitué une avancée importante. Il comporte toutefois des limites. Cette négociation découle d'une décision imposée de l'extérieur. Elle n'émerge pas de besoins sentis de l'intérieur. Le paradigme de cinquième génération de l'évaluation explore le continuum qui s'ouvre lorsque des acteurs veulent s'approprier de l'intérieur la démarche évaluative. Cette exploration couvre différentes dimensions que nous avons relevées au fil de recherches évaluatives que nous avons conduites avec différentes organisations depuis plus d'une dizaine d'années.

Ces recherches, auprès de corporations de développement économique communautaires montréalaises, d'entreprises sociales, d'organismes communautaires, de coopératives et d'entreprises culturelles relevant de l'économie sociale québécoise, nous ont permis de dégager un ensemble de constats.

De ces constats, nous dégagerons les dimensions qui composent les caractéristiques fondamentales de l'évaluation de cinquième génération.

2.3. Des constats de recherche

Un premier constat tient au fait qu'une organisation ou une initiative sociale recourt formellement à l'évaluation en réponse à :

- Une nécessité en raison d'une crise interne (financière, d'orientation, de leadership, etc.) ;
- Un désir ou une aspiration découlant d'une opportunité. Il incombe alors de faire le point en vue d'appuyer la décision d'investir dans un nouveau projet ou de prendre une nouvelle orientation ;
- Une exigence contractuelle : interne pour les ressources humaines ou pour les populations rejointes ; externe en raison des exigences liées à des termes contractuels imposés par un bailleur de fonds qui se définit souvent maintenant comme un partenaire financier ;
- Un besoin d'élargissement des connaissances souvent de nature académique et auquel le groupe ou l'organisme se prête de bonne foi.

L'utilisation formelle de l'évaluation est instrumentale. Elle apparaît comme un outil pratique à sortir de la boîte à outils au moment opportun. Il ne s'agit pas d'un outil incontournable qui fait partie des instruments utilisés au quotidien.

En corollaire à l'utilisation ponctuelle ou conjoncturelle de l'évaluation formelle, il est évident qu'au sein d'un groupe ou d'une organisation, les individus pratiquent au quotidien l'évaluation sur une base informelle. Cette dernière met en scène une méthode spontanée de travail qui alimente les prises de décision dans le groupe ou l'organisation en ayant le défaut de reposer sur des outils non formalisés de mesure ou de jugement.

Un deuxième constat tient aux différences de perception qu'ont les acteurs des fonctions de l'évaluation formelle. De ces différentes perceptions se dégagent des fonctions prioritaires dépendamment de la place occupée par l'acteur eu égard à ce qui est évalué.

Concrètement, la majorité des acteurs des organisations avec lesquelles nous avons travaillé consentent à l'évaluation la fonction de « favoriser une meilleure compréhension du travail réalisé ». Dans ce cas de figure, le rôle de l'évaluation est de révéler l'efficacité de l'intervention. Par contre, peu ou pas d'acteurs identifient comme fonction principale à l'évaluation formelle celle de « porter un jugement sur la transformation sociale visée ». En fait, le volet pertinence de l'intervention par rapport à la mission est rarement pris en considération par les acteurs lorsqu'ils conduisent une opération évaluative. Et ce, même si la mission de l'organisation, pour la presque totalité des organisations avec lesquelles nous avons travaillé, visait une transformation des rapports sociaux.

Si pour les groupes ou les organisations sociales étudiées la fonction « bilan » de l'évaluation est dite première, pour les partenaires financiers de ces organisations, la fonction « contrôle » est identifiée comme centrale. Le volet « efficience » est alors priorisé. Il s'agit pour les partenaires financiers de contrôler la rentabilité de l'investissement qu'ils ont réalisé, laquelle est scrutée à partir d'objectifs définis par l'organisme subventionneur. Pour les partenaires financiers, la fonction de pertinence de l'intervention qui consiste à « porter un jugement sur la transformation sociale visée » par le groupe ou l'organisme n'a pas à être prise en compte, puisque le partenaire se dit subventionner un projet ou contractualiser des services d'une organisation et non subventionner ou contractualiser la mission ou la finalité politique de celle-ci.

Le fait de limiter l'évaluation à la fonction bilan ou à la fonction rentabilité témoigne d'une sous utilisation de l'évaluation et d'une méconnaissance de l'apport que pourrait avoir cet outil de gestion dans le développement d'une organisation ou d'un projet.

Un troisième constat, lorsqu'un groupe ou une organisation recourent à la méthode évaluative, l'exercice est considéré par les ressources humaines fastidieux, faiblement utile et surtout, l'exercice révèle plus de problèmes qu'il n'apporte de solutions. L'évaluation est alors révélatrice de tensions ou de contradictions avec lesquelles il est souvent difficile de composer en raison, par exemple, d'un manque de ressources. Pas étonnant que les personnes en situation d'évaluation la réalisent à contre cœur. De plus, elle signifie la plupart du temps une surcharge de travail, car elle exige de consacrer du temps, de l'énergie et des ressources en surplus du travail qui doit être réalisé.

Puisque l'évaluation demande de consacrer des ressources à un exercice qui n'est pas défini au préalable et qui n'entre pas dans les définitions de tâche, l'évaluation est pratiquée en temps discontinu : une fois par année, une fois à tous les cinq ans, suite à un moment de crise.

Un quatrième constat peut être dégagé des évaluations que nous avons réalisées. Généralement, les résultats d'une évaluation démontrent comment l'intervention du groupe ou de l'organisation est partie prenante d'un système d'action ayant une dimension interne, ce qui est généralement bien admis et pris en considération, mais aussi une dimension externe, ce qui est peu ou pas pris en compte. La réalisation de l'évaluation externe situe l'organisation dans un réseau – la population visée, les partenaires, etc. – sans situer l'organisation dans un système. La différence est importante puisque le système comprend des éléments et des dimensions que le réseau n'a pas. Dès lors, l'évaluation à l'externe socialise la démarche en désindividualisant le regard porté sur le groupe ou l'organisation. Nous pourrions même ajouter que parfois l'évaluation à l'interne considère les éléments évalués de façon indépendante et non dans leur interdépendance.

Un cinquième constat porte sur la dimension hautement politique de l'évaluation. Si le volet éthique a déjà été évoqué lorsque nous avons abordé la question de la pertinence de l'intervention réalisée par un groupe ou une organisation, la dimension politique traverse l'ensemble des constats indiqués précédemment.

L'action sociale, tant sous l'angle des liens sociaux que des rapports sociaux, donc des dimensions horizontales et verticales de l'action, est une configuration essentiellement politique. Dès lors, le groupe et l'organisation sont des unités politiques fortes au sein desquels les liens et les rapports vont s'agglutiner en lignes de forces neutres, convergentes ou divergentes. Cette agglutination est évoquée par Foucault lorsqu'il avance le concept de gouvernementalité, c'est-à-dire une mise en forme du pouvoir par une délégation d'autorité à un ou des représentants, mais aussi par la contestation de l'accumulation de pouvoir réalisé par le dit ou les dits représentants.

Le politique se construit dans et par un mécanisme de captation de plus value du « capital pouvoir ». Le regard évaluatif est confronté à cette réalité puisque l'objet évalué est un objet construit à partir d'une scène politique. L'évaluation peut difficilement masquer ou rendre opaque cette réalité. Elle met en lumière la présence d'enjeux et d'intérêts. Elle permet de comprendre comment se tisse la relation entre un bénéficiaire et un prestataire de service, comment se jouent les négociations entre l'unité de gouvernance et l'unité de gestion, comment se tissent les contrats entre un donneur d'ordre et un « client » ou un sous-traitant.

Bref, évaluer implique une prise en compte des modalités de capitalisation de pouvoir, des modes de régulation employés, des grandeurs ou des cités utilisés pour justifier ou légitimer son action.

2.4. Pour une cinquième génération

Les différents constats nous permettent d'avancer une proposition de dépassement de la quatrième génération d'évaluation. Ce dépassement constitue une invitation à la réalisation d'un saut qualitatif qui se veut une réponse aux problèmes liés aux différents constats que nous venons d'identifier.

2.4.1. Première dimension : sortir de l'évaluation spontanée et dépasser le bilan

Il est clair que les groupes ou les organisations ne peuvent plus se permettre une faible maîtrise des modalités techniques de réalisation d'opérations évaluatives. Le groupe ou l'organisation, en raison des pressions sociales en termes de reddition de compte et d'imputabilité exigent une professionnalisation de la question évaluative.

2.4.2. Deuxième dimension : internalisation de la pratique

Il est évident que le paradigme évaluatif de quatrième génération, centré sur la négociation, limite l'évaluation à être une modalité imposée. Les vis-à-vis acceptent de négocier une situation qui est imposée pour l'un et normale pour l'autre. Le fait de négocier, pour ainsi dire « limite la casse ». En devenant une procédure internalisée de gestion, comme le sont de plus en plus à titre indicatif – la planification stratégique, le positionnement communicationnel, la campagne de financement, la formation continue du personnel, l'audit social – l'évaluation se verrait accorder une place et une fonction régulière. Si tel était le cas, il faudrait mobiliser les ressources nécessaires pour la rendre possible.

Le fait d'internaliser l'évaluation rend possible la tenue de l'évaluation sur une base continue. Dès lors, l'évaluation serait partie prenante du système de gestion des activités d'un groupe ou d'une organisation. La démarche évaluative accompagnerait les opérations de diagnostic. Elle constituerait un élément clé à considérer dans la réalisation d'une opération de planification stratégique.

2.4.3. Troisième dimension : s'appropriier culturellement l'évaluation

Un groupe ou une organisation pourrait très bien internaliser la pratique évaluative sans que cette dernière ait fait l'objet d'une appropriation réelle du processus. Par là, nous entendons une réflexion qui permettrait de définir la fonctionnalité et le cadre éthique de sa mise en application.

Veut-on en rester à l'évaluation de mesure de l'efficacité, de l'efficacé ou de la pertinence ? Désire-t-on se définir un cadre qui permettrait de porter des jugements ? Si tel est le cas, les objectifs à atteindre et les indicateurs de réalisation sont à définir et à être validés par les instances concernées. Veut-on se limiter à l'environnement interne de l'organisation ? Désire-t-on élargir à l'environnement externe par une approche système ? Si tel est le cas, une concertation est à établir avec les autres constituantes du système.

S'approprier culturellement la démarche évaluative signifie la mise en place d'un système interne de normes ou de règles à des fins évaluatives. Il s'agit, concrètement, de mettre en place des outils et des mécanismes simples d'observation et de collecte d'informations qui permettraient d'avoir un suivi et la possibilité de porter un jugement rapide sur l'intervention.

S'approprier culturellement l'évaluation signifie aussi définir la frontière à ne pas dépasser. La démarche évaluative comporte des limites « relatives » et ces limites ont tout avantage à être identifiées, compte tenu de la nature des actions collectives réalisées par un groupe ou une organisation. Tout n'est pas à évaluer. Tout n'a pas à être évalué.

CONCLUSION

En matière d'évaluation de cinquième génération, il apparaît évident que les chercheurs universitaires ont tout avantage à être mis à contribution.

Tout processus d'innovation, qui prend place au sein d'un groupe ou d'une organisation, comporte différentes dimensions faisant appel à une mobilisation d'une variété d'acteurs. En matière évaluative, les universitaires ont la possibilité de devenir des partenaires d'organisations sociales dans leur habilitation à entreprendre une démarche évaluative ou à s'appropriier culturellement cet outil de gestion. En d'autres termes, la définition de l'usage social de l'innovation que représente « le paradigme évaluatif de cinquième génération » exige la mobilisation d'acteurs dont des chercheurs universitaires.

Ce type de partenariat a été expérimenté par le Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal. Il a permis la réalisation d'un projet riche et productif en vue de permettre une appropriation du paradigme de quatrième génération par des organismes communautaires québécois.

Enfin, nous terminons en rappelant une des tensions propres à une démarche évaluative. Elle consiste à porter un jugement sur un objet précis. Elle ne peut être la solution à des problèmes sociaux. Ce n'est pas en évaluant la capacité d'une organisation à rendre des services auprès de personnes pauvres ou exclues que l'on va régler le problème de la pauvreté ou de l'exclusion.

Une des limites de l'évaluation est bien de montrer qu'un problème a des causes. Dès lors, une des finalités de l'évaluation est de permettre de mieux comprendre les limites des interventions et de renvoyer la question de fond au niveau du débat public.

Si la pauvreté, tant au Nord qu'au Sud, est un phénomène inacceptable, ce n'est pas en évaluant la prestation de services rendus aux pauvres, à partir d'un cadre évaluatif dit de gestion par résultats, que la source du problème va être endiguée. La conduite d'une telle évaluation doit-elle se contenter d'évaluer la réponse associative aux problèmes sociaux où mettre en procès la cause de ces derniers ? En prenant en compte une stratégie sociale d'évaluation qui place le groupe ou l'organisation au sein d'un système social, il devient alors possible d'interroger l'ensemble des actions réalisées par les acteurs concernés par le problème social.

L'évaluation de cinquième génération pose donc en toile de fond la question de la nature de l'articulation entre les acteurs et le système. Elle constitue une voie de questionnement sur un point particulier, territorialisé ou sectoriel, de l'action globale générée par les acteurs et les institutions d'une société : le développement culturel, la qualité de vie dans un quartier, un secteur d'activités économiques ou un problème social.

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

ALLARD, Denis, « La régulation de la science et de la technique dans les modèles d'évaluation », *L'évaluation sociale: savoirs, éthique, méthodes: actes du 59e congrès de l'ACSALF*, sous la dir. de J. LÉGARÉ, et A. DEMERS, Laval, Éditions du Méridien, 1991.

BOLTANSKI, Luc et Ève Chiapello, (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard.

BOUCHARD, Marie et Jean-Marc Fontan, (1998). « L'économie sociale à la loupe. Problématique de l'évaluation des entreprises », communication présentée au 67e Congrès de l'ACFAS, Québec, mai 1998.

CAMPBELL, Marie, Roxana NG, (1988). « Program Evaluation and the Standpoint of Women », *Canadian Review of Social Policy/Revue canadienne de politique sociale*, N° 22, pp. 41-50.

CHURCH, Kathryn, (1987). *Because of Where We've Been: the Business Behind the Business of Psychiatric Survivor Economic Community Development*, Toronto, OCAB and 761 CDC.

COLLECTIF DES ENTREPRISES D'INSERTION, (1995). *Les entreprises d'insertion au Québec: état des lieux*, étude réalisée pour le Secrétariat à la concertation, sous la direction de C. VALADOU, Montréal, CEI.

ELLIS, Diana, Gayla REID et Jan BARNSLEY, (1986). *Maintenir le cap: guide d'évaluation pour les groupes communautaires*, version française préparée par Relais-femmes, The Women's Research Center, Vancouver.

FETTERMAN, David (ed), (1988). *Qualitative Approaches to Evaluation in Education*, New York, Praeger, 1988.

FETTERMAN, D.M., S.J KAFTARIAN et. WANDERSMAN, (1996). *Empowerment Evaluation*, Newbury Park, CA, Sage Publications.

FONTAN, Jean-Marc (sous la direction de), (2001). « L'évaluation, un enjeu politique », *Cahiers de recherche sociologique*, no 35, mars 2001.

GREENE, Jennifer, (1994). « Qualitative Program Evaluation: Practice and Promise », *Handbook of Qualitative Research*, Normal Denzin and Yvonna Lincoln (eds), Sage.

GUBA, Egon et Yvonna Lincoln, (1989). *Fourth Generation Evaluation*, Newbury Park, Sage.

HARDING, Sandra, (1997). « Post-colonial Science and Technology: Gender Issues », Public talk given at the University of Toronto, November 12th, 1997.

JOHNSON, Hélène, (1997). *Les nouvelles approches de l'évaluation: Qu'ont-elles à offrir aux organismes communautaires et bénévoles?*, communication présentée dans le cadre d'une activité

de formation et d'échanges de la Société québécoise d'évaluation de programme, Université Laval, 1997.

LECOMTE, Roland et L. Rutman, (1982), *Introduction aux méthodes de recherche évaluative*, Québec, Presses Universitaires de Laval.

LÉGARÉ, Judith et Andrée Demers, (dirs), *L'évaluation sociale: savoirs, éthique, méthodes: actes du 59e congrès de l'ACSALF*, Laval, Éditions du Méridien, 1991.

LÉVESQUE, Mireille, (1991). « L'évaluation du système d'enseignement collégial à travers la performance de ses clientèles: quel paradigme évaluatif retenir? », *L'évaluation sociale: savoirs, éthique, méthodes: actes du 59e congrès de l'ACSALF*, sous la dir. de J. LÉGARÉ, et A. DEMERS, Laval, Éditions du Méridien, pp. 145-165.

MACNEIL, Terasa et Rick Williams, (1995). *Evaluation Framework for Community Economic Development*, report prepared for National Welfare Grants, Government of Canada.

MADAUS, George, Daniel Stufflebeam, Micheal Scriven, (eds.) (1989). « Program Evaluation: A Historical Overview », *Evaluation Models*, Boston, Kluwer-Nijhoff, p. 3-22.

PATTON, M.Q., (1978 et 1986). *Utilization-Focused Evaluation*, 1st ed. & 2nd ed., Newbury Park, CA, Sage.

RAHEIM, Salome, Catherine Foster Alter, Donald Yarbrough, (1996). « Evaluating Microenterprise Programs, Issues and Lessons Learned » 110, *Journal of Developmental Entrepreneurship*, Vol. 1, N° 2, pp. 87-103.

ROSSI, Peter Howard Freeman, (1989). *Evaluation: a Systematic Approach*, Beverly Hills, Sage Publications.

SHRAGGE, Eric, Kathryn Church, Jean-Marc Fontan, Éline Lachance, (1999) *Alternative/Training Businesses: New Practice, New Directions*, Montréal, Université Concordia et Université du Québec à Montréal.

STAKE, R.E., (1978). « The Case Study Method in Social Inquiry », *Educational Researcher*, 7(1), pp. 508.

STAKE, R.E., (1975). *Evaluating the Arts in Education: A responsive Approach*, Columbus OH, Merrill.

WEISS, C.H., (1987). « Where Politics and Evaluation Research Meet », *The Politics of Program Evaluation*, D.J. Palumbo (ed.), Newbury Park, CA, Sage, pp. 47-70.

ZUNIGA, Ricardo (1994), *L'évaluation par l'action*, Montréal, Presses de l'Université de Montréal.

CHAPITRE III

APPORT ET LIMITES DE L'APPROCHE PAR LES EXTERNALITÉS : L'EXEMPLE DES SERVICES AUX PERSONNES

Laurent Fraisse, avec la collaboration de Laurent Gardin et Jean-Louis Laville

INTRODUCTION

Ce texte est issu d'une recherche européenne sur le fonctionnement socio-économique du tiers secteur¹¹ dans les services aux personnes âgées et l'accueil de la petite enfance. Cette recherche coordonnée par le CRIDA articulait trois volets : l'analyse des modes de régulations des services à la personne qui mettait en avant la succession et parfois la coexistence de quatre formes de régulation (tutélaire, d'insertion, quasi-marchande et conventionnée), l'analyse des modes, l'hybridation des ressources marchande, non marchande et non monétaire dans le financement des services et une recherche exploratoire sur l'utilisation du concept d'externalité pour évaluer les bénéfices collectifs engendrés par les organisations de l'économie sociale et solidaire. C'est à partir des résultats de ce troisième volet, que nous proposons une analyse des apports et des limites de l'approche par les externalités.

Par externalité, on désigne des actions socio-économiques qui ont des effets positifs ou négatifs sur le « bien être » d'autres agents économiques ou de la collectivité sans que cela donne lieu à échange sur le marché. Dit autrement, il s'agit de bénéfices ou coûts sociaux provoqués par l'activité d'un agent économique qui ne font pas l'objet d'une transaction monétaire. On parle d'*externalités collectives* lorsqu'elles affectent plusieurs agents et qu'elles ont en partie les caractéristiques d'un bien collectif (non rival et non exclusif)¹². La pollution d'une rivière engendrée par une activité industrielle est l'exemple type d'externalité négative. Les expériences ici analysées montrent, au contraire, l'importance des externalités positives qu'elles engendrent. Il est recherché en quoi, en plus de la satisfaction qu'ils rendent à leurs usagers, les services de garde d'enfants et d'aide aux personnes âgées produisent des bénéfices pour l'ensemble de la collectivité.

Face à l'existence d'externalités positives ou négatives, les économistes ont proposé des *procédures d'internalisation des externalités*. Dans les années 20, A.C. Pigou préconise une intervention des

¹¹ Cette contribution s'appuie sur les résultats de l'étude *Le fonctionnement socio-économique du troisième système*, Laurent Fraisse, Laurent Gardin, Jean-Louis Laville avec la collaboration de Andrea Becker, Ingo Bode (Allemagne), Marthe Nyssens, Francesca Petrella (Belgique), Patrick Boulte (France), Roger Spear (Grande-Bretagne) Michele La Rosa (Italie), Victor Pestoff (Suède), Rapport final, Commission européenne, DG V, Mise en œuvre de l'action pilote Troisième système et emploi, Paris, CRIDA, Juillet 2000.

¹² En économie standard, les biens collectifs sont des biens et des services caractérisés par la non rivalité (la consommation du bien par un individu ne diminue pas celle des autres) et la non exclusivité (il est techniquement impossible et fort coûteux d'empêcher l'accès à ce bien d'une des parties prenantes). Les biens collectifs sont souvent assimilés à des biens publics dès lors que leur mode de production et de financement est pris en charge par l'État ou par les collectivités territoriales.

pouvoirs publics auprès de l'émetteur d'externalité. Dans le cas d'une externalité positive, Pigou indique de « subventionner » l'émetteur d'externalité à hauteur du bénéfice social qu'il produit. Inversement, l'internalisation d'une externalité négative implique de taxer l'émetteur d'externalité à hauteur du coût social subi par la collectivité. C'est notamment dans le cadre de la théorie des externalités que l'intervention fiscale et redistributive de l'État sera justifiée par la théorie économique standard¹³. Dans cette étude, le rôle des régulations publiques et, notamment dans le financement des activités des initiatives, a été privilégié. On peut faire l'hypothèse que les politiques publiques mises en place, selon des modalités propres à chaque pays, pour développer les secteurs de l'aide à domicile et de la garde d'enfants, peuvent être considérées comme des formes d'internalisation partielle des bénéfices sociaux engendrées par les initiatives d'économie sociale et solidaire.

3.1. Les services aux personnes : des services à la fois divisibles et collectifs

Les difficultés spécifiques des services aux personnes âgées viennent de ce que ces services sont à la fois individuels et collectifs. De plus, leur dimension collective concerne différents agents. La complexité de traitement de la question des externalités est particulièrement marquée pour ces raisons.

Dans le cas des services aux personnes, on ne peut parler de services collectifs purs car ils sont divisibles, leur consommation est rivale et exclusive. Par exemple, quand le nombre d'interventions sur un territoire donné est limité, la satisfaction d'une famille se fait au détriment d'une autre. En outre, la consommation est également exclusive dans la mesure où il est possible de soumettre l'accès au service au paiement d'un prix. Petrella (1996) parle de *services quasi-collectifs* au sujet de ces services. En effet, ils entraînent une consommation privée, mais ils engendrent, en plus de la satisfaction directe des individus qui les consomment, des bénéfices collectifs.

Dans les services à domicile, on peut, par exemple, considérer que l'intervention d'une aide engendre outre la satisfaction directe de la personne âgée qui peut rester chez elle tout en restant autonome, une externalité positive pour son entourage (famille, voisinage, etc.) qui se trouve en partie déchargée d'une attention parfois trop lourde à assumer psychologiquement et matériellement. Cet allègement des charges familiales facilite l'accès à l'emploi et à la formation des femmes. De plus, ces services peuvent avoir un impact sur la réduction du travail au noir, des dépenses d'indemnisation de chômage via la création d'emplois et sur les dépenses sanitaires et sociales. Enfin, l'aide à domicile peut permettre le maintien de la population et le développement d'activités économiques locales comme le commerce de proximité dans les quartiers d'habitat social ou en milieu rural. Ainsi, comme le souligne Petrella (1998), les services de proximité s'inscrivent davantage dans le cadre d'externalités multilatérales pour lesquelles plusieurs agents émettent ou sont affectés par les externalités.

¹³ Par théorie économique standard, nous entendons la théorie néo-classique au sens large.

3.2. Services aux personnes et internalisation des externalités

Notre hypothèse est que les externalités sont construites socialement. Ce sont moins les caractéristiques techniques intrinsèques aux services qui déterminent si leurs modalités de production sont ou non génératrices d'externalités que le cadre de référence « socialement » accepté qui indique ce qu'il est « normal » de produire et de consommer dans ces services.

La norme est le résultat d'une négociation sociale qui met en jeu des controverses d'arguments et d'expertises. Les acteurs impliqués dans cette identification des bénéfices collectifs sont d'abord les pouvoirs publics qui, par les politiques en faveur de l'aide à domicile et le niveau de solvabilisation des services, indiquent fortement où sont les priorités (création d'emploi, accès aux services, alternative à l'hospitalisation) pour la collectivité. Elles donnent une indication sur la norme sociétale vers laquelle il faut tendre. Mais la qualification des bénéfices collectifs produits par les services à domicile, leur reconnaissance dans les politiques publiques et le niveau de solvabilisation sont également l'objet de discussion, de contestation argumentées et parfois chiffrées par les professionnels, les usagers et les experts intervenant dans le secteur. C'est à partir de ces controverses que l'on peut estimer l'écart entre les externalités déjà internalisées et ce qui serait souhaitable du point de vue des expertises issues du débat de société.

L'un des apports d'une comparaison européenne est de pouvoir montrer le caractère relatif des externalités en comparant leurs perceptions sociales dans les différents pays européens. Parce que le chômage est plus ou moins élevé et récent, parce que le travail au noir est plus ou moins toléré, parce que le travail des femmes est plus ou moins favorisé, les effets sociaux engendrés par les initiatives dans le domaine de l'aide à domicile seront, selon le pays étudié, considérés comme plus ou moins bénéfiques pour la collectivité.

Cette approche fondée sur l'hypothèse de construction sociale des externalités cherche à prendre en compte les obstacles à l'identification des externalités dans le domaine de l'aide à domicile et se distingue de la démarche préconisée dans le cadre de l'économie standard. En effet, l'internalisation abordée par Pigou ou Coase implique que :

- Les externalités constatées sont socialement identifiables et légitimes ;
- Les bénéfices ou coûts sociaux qu'elles induisent sont connus et calculables de sorte que l'on peut leur attribuer une valeur monétaire.

Si ce cadre de référence est souvent implicite dans les démonstrations économiques, c'est que les externalités sont définies comme des déficiences du marché. Autrement dit, elles sont pensées par rapport à l'existence d'une situation d'optimum dans le cadre d'un équilibre de concurrence pure et parfaite. Comme le souligne Godard (1984, p. 11), « le paradigme de marché parfait sert de référence

normative pour définir les objectifs à poursuivre et les actions à entreprendre pour les atteindre de manière « efficace ». L'action publique reçoit pour mission de parvenir à mener l'économie vers l'état où l'aurait conduit le marché parfait ne souffrant pas d'externalités ».

L'internalisation consistant à donner un prix à l'externalité qui n'en avait pas, on suppose donc que cette situation d'optimum social est accessible à la connaissance. C'est bien en référence à un coût social marginal ou un bénéfice social marginal connu que les pouvoirs publics peuvent déterminer le niveau de taxe ou de subvention à même d'égaliser les bénéfices ou coûts privés d'une activité productrice d'externalité aux bénéfices ou coûts sociaux engendrés pour la collectivité.

Or, la base d'un tel calcul renvoie aux hypothèses nécessaires à la réalisation d'un équilibre général en situation de concurrence, en particulier celle de l'*information parfaite* également distribuée entre chaque agent économique. Elle stipule que l'ensemble des choix possibles (biens et services présents et futurs, techniques de production disponibles, etc.) sont parfaitement connus de tous les individus, de sorte que tout comportement opportuniste, créateur de rentes et de monopole, est a priori exclu. En outre, le modèle néo-classique postule une rationalité optimisatrice des comportements individuels, c'est-à-dire l'égale capacité des agents à maximiser leur bien-être. Disposant d'une connaissance parfaite, l'agent économique rationnel sélectionne le meilleur choix en fonction de ses préférences et de sa contrainte budgétaire.

Il est classique de dire que le postulat de la rationalité optimisatrice est irréaliste, les capacités cognitives des agents, c'est-à-dire leurs capacités à traiter l'information, sont inégales et limitées. Face à une situation d'incertitude, ils s'appuient sur des règles et mécanismes collectifs d'apprentissage ou des procédures d'essais-erreurs qui rendent exceptionnels, dans la réalité, les comportements de maximisation. Les agents économiques appréhendent donc l'information de manière fondamentalement imparfaite. Cette information imparfaite liée aux limites cognitives des agents se renforce du fait de situations où l'information est asymétrique, c'est-à-dire détenue de manière inégale par les agents économiques. D'ailleurs, si l'intervention de l'État est souvent justifiée pour internaliser les externalités, c'est que les économistes admettent qu'il s'agit d'un agent particulier qui peut se donner les moyens d'une recherche de traitement de l'information sans commune mesure avec les autres individus. Ces deux caractéristiques, informations asymétriques et limites cognitives, pouvant être appréhendées comme des traits liés à la proximité dans les services aux personnes âgées.

Enjolras (1995) montre bien que *les asymétries informationnelles* sont très fortes dans le cas du maintien à domicile. En effet, il existe une forte incertitude sur la qualité du service rendu. Il y a deux raisons à cela. Premièrement, il s'agit de services relationnels dont la qualité ne peut être ramenée uniquement à l'exécution de tâches prédéterminées en fonction de normes standardisées, leur bonne réalisation dépend de la confiance entre le prestataire et l'utilisateur. La faible professionnalisation, la dispersion de l'offre, l'absence d'institutions de référence, la difficulté d'établissement d'un prix face à la complexité des aides publiques rendent tout calcul économique individuel fortement aléatoire. Faute de pouvoir faire un choix sur des critères bien établis, l'utilisateur regarde habituellement comment

font les autres. D'où l'importance de la recommandation, du « bouche à oreille » et de la renommée du prestataire d'aide à domicile. Deuxièmement, la décision de consommer est souvent prise par un tiers, la famille ou un professionnel, qui n'est pas à même d'évaluer l'attention et l'effort fourni par le prestataire du service. De manière générale, on peut considérer que les usagers sont désavantagés en termes d'information par rapport aux prestataires.

Les *limites cognitives* tiennent aux spécificités des services relationnels. L'acte d'achat n'a pas la même signification quand il concerne l'acquisition d'une automobile ou d'un réfrigérateur et quand il concerne la prestation de services pour l'aide à un parent âgé. Les dimensions affectives et psychologiques, qui entrent en jeu (comme la culpabilité de ne pas s'occuper suffisamment d'un parent), lorsqu'il s'agit de choisir un prestataire viennent perturber les capacités des agents à formuler une demande explicite. Ainsi, beaucoup d'intervenants dans le maintien à domicile ont pu constater qu'il existait une demande compulsive de services jamais comblée ; plus on obtient de services, plus on en veut de nouveaux parce que derrière une demande qui apparaît rationnelle se cache un appel au secours pour rompre la solitude ou pour sortir de la relation familiale devenue invivable. Une réponse appropriée passe alors, non par une réponse aux besoins exprimés, mais par un travail collectif sur la demande associant le prestataire de service, l'utilisateur sa famille et ses proches (Croff, 1994).

La présence de fortes asymétries informationnelles et la prise en compte des limites cognitives des usagers dans la formulation d'une demande de services à la personne rendent l'identification des externalités et leur évaluation monétaire particulièrement complexes.

Autrement dit, la situation de l'aide à domicile et de la garde d'enfant s'éloigne considérablement du référent normatif que constitue dans la théorie économique standard l'optimum de Pareto non seulement parce que l'information est fondamentalement imparfaite mais aussi parce que les préférences et les choix économiques des agents ne sont en mesure d'être révélés et de s'ajuster à travers le seul système des prix. En fait, ils donnent lieu à des comportements permanents d'imitation, de concertation et de contestation entre prestataires, usagers, entourage familiale et institutions publiques. En conséquence, il existe de fortes disparités spatiales et sociales sur les paramètres (offre existante, nature des demandes exprimées, contenu et qualité du service, prix du service, etc.) empêchant la connaissance de ce que serait une allocation optimale dans les services à la personne.

Compte tenu de l'existence d'asymétries informationnelles et des limites cognitives des acteurs en présence, quelles sont les procédures d'identification et de légitimation des externalités dans le domaine de l'aide à domicile et de l'accueil des jeunes enfants ? L'hypothèse de construction sociale des externalités suppose d'identifier celles-ci moins à partir de l'agrégation « artificielle » de préférences des consommateurs à partir d'un panel supposé représentatif, que de l'analyse des éléments scientifiques, politiques et sociaux qui concourent à définir ce qui constitue la prestation « normale » en matière de garde d'enfants et d'aide à domicile.

Trois éléments ont été mobilisés pour identifier et valider les externalités :

- les études et recherches scientifiques portant sur les deux domaines d'activités investis ;
- les politiques publiques qui peuvent témoigner d'un certain degré d'internalisation d'externalités ;
- les acteurs de l'économie sociale et solidaire concourent fortement à la construction sociale des externalités. En répondant à des besoins sociaux non couverts, en inventant de nouveaux services et métiers, en favorisant des comportements d'entraide et de solidarité producteurs de liens sociaux, en interpellant les élus dans la mise en œuvre de politiques publiques, les organisations sont productrices de compétences et de savoir-faire qui se diffusent et bénéficient progressivement à l'ensemble de la collectivité.

Le travail de validation des externalités engendrées par les initiatives, une fois effectué, *une valorisation monétaire* des bénéfices est proposée pour certaines d'entre elles. La méthode vise à chercher un coût de référence de manière à disposer d'une base pour calculer le bénéfice social des initiatives étudiées (manque à gagner fiscal lié au travail au noir, montant des indemnités de chômage ou prix d'une journée en maison de retraite ou hôpital, etc.). Une fois ce coût social évalué, on peut mesurer la contribution de chaque initiative à sa réduction. Par exemple, en déterminant le nombre de salariés qui sont sortis d'une situation de chômage grâce aux emplois créés par les organisations étudiées, il est possible de calculer l'apport de chaque initiative à la réduction des dépenses passives. Pour obtenir la contribution nette de l'initiative, il convient de retrancher de ces bénéfices, les aides publiques, subventions ou exonérations que touche l'initiative au titre de la création d'emploi. Dit autrement, il faut tenir compte du degré d'internalisation des externalités par les politiques publiques existantes. Mais la valorisation monétaire n'est pas toujours possible, notamment pour des externalités positives des organisations de l'économie sociale et solidaire sur le développement territorial ou sur l'innovation socio-économique. Dans ces cas, il n'y a pas de bénéfice ou coût social de référence évident. Aussi, le plus souvent il s'agira davantage d'identifier des éléments qualitatifs à même de montrer l'importance de ces externalités.

3.3. Exemples d'analyse d'externalités

L'étude a fait l'hypothèse de 5 types d'externalités dans les deux domaines retenus (accueil de la petite enfance et aide à domicile) : la réduction des dépenses passives, la réduction du travail au noir, l'accès à l'emploi et à la formation des femmes, l'impact sur les dépenses sanitaires et sociales, la construction sociale d'un champ d'activités. Cette partie explore les hypothèses liées à la *réduction des dépenses passives* et à l'impact sur *les dépenses sanitaires et sociales*, en cherchant dans un premier temps à valider leur pertinence au regard des contextes nationaux et dans un second temps à mesurer monétairement leur impact sur l'environnement. Les autres axes étudiés seront présentés brièvement à la fin de cette partie.

3.3.1. Le développement de l'emploi et la réduction des dépenses passives

Cette externalité positive provient d'un meilleur fonctionnement du marché du travail par une réduction du chômage. A priori, on ne peut qualifier d'externalité l'impact sur l'emploi des intervenants dans ces services, il s'agit ici d'un effet et non d'une externalité produite par le service lui-même. L'externalité tient à la réduction des dépenses passives que permet ce meilleur fonctionnement du marché du travail. Les organisations situées dans le champ de l'aide à domicile et de l'accueil de la petite enfance et plus globalement celles du domaine des services relationnels sont dans des secteurs très créateurs d'emploi. Mais, il ne suffit pas d'être dans un secteur potentiellement créateur d'emploi pour que les initiatives aient un effet sur la réduction des dépenses passives (allocations de chômage, revenu minimum, etc.), elles doivent aussi se situer dans des zones géographiques où le chômage sévit et, recruter des personnes qui dépendaient et recouraient à ces allocations.

3.3.2. Un exemple dans l'aide à domicile

En France, on a relevé que dans les services d'aide à domicile, environ la moitié des salariés de ces initiatives étaient auparavant au chômage ou au Rmi. Sur 123 personnes salariées du réseau ETRE 29 des salariés étaient au RMI et 39 étaient d'anciens chômeurs dont 33 avec plus d'un an de chômage. Les économies réalisées par la collectivité sur les dépenses passives directes¹⁴ se montent à 1 890 KF. En outre, on a relevé un gain pour la collectivité de 2 360 KF liés aux cotisations sociales patronales et salariales engendrées par l'activité soit au total 4 150 KF de gains pour la collectivité. Mais ces services représentent aussi un coût pour la collectivité de 4 480 KF représenté par les déductions d'impôts aux personnes faisant appel à ces services, estimées à 50 % des montants versés soit 3 990 KF et d'exonérations d'une partie des charges sociales patronales (490 KF).

Ainsi, les aides publiques indirectes au fonctionnement du réseau d'aide à domicile qui emploie 123 personnes sont quasiment couvertes grâce aux économies engendrées par la réduction des dépenses passives de 68 de ces personnes qui étaient auparavant au chômage ou au RMI. Dans cet exemple, ne sont pas pris en compte les autres bénéfices engendrés pour la collectivité, avec notamment l'accès au marché du travail pour les femmes et les réductions des dépenses en termes d'hospitalisation ou de placement en institution.

Ce constat ne doit cependant pas aboutir à une inclinaison des politiques publiques pour que les services recrutent prioritairement des personnes en difficulté d'insertion professionnelle. Les

¹⁴ Pour approcher le coût du chômage, nous ne nous sommes intéressés ici qu'aux économies sur les dépenses passives et n'avons pas pris en compte les coûts indirects du chômage. C'est donc à partir d'un coût du chômage estimé a minima que se construit ce calcul.

services relationnels doivent être réalisés par des personnes ayant un savoir-faire et un savoir-être. C'est un critère essentiel du recrutement dans les organisations approchées. Toutefois, les services se trouvent confrontés à des difficultés de recrutement liées aux faibles rémunérations qu'ils peuvent proposer. Ainsi le salaire brut moyen d'un intervenant à ETRE est environ de 4 500 F mensuels, soit un niveau inférieur au montant moyen d'allocations chômage pour le chômeur type français qui est de 4 680 F. Cette faible attractivité explique pourquoi l'association recrute principalement des personnes recevant des allocations chômage minimales ou le revenu minimum d'insertion. Ce constat, avec les gains pour la collectivité plaide pour une meilleure considération financière de ces services et de la condition salariale de leurs employés par les pouvoirs publics.

3.4. L'impact sur les dépenses sanitaires et sociales

L'impact sur les dépenses sanitaires et sociales est surtout déterminant dans les structures d'aide à domicile mais aussi parfois de manière significative dans certaines initiatives d'accueil de la petite enfance comme la Maison ouverte en Belgique.

3.4.1. La réduction des dépenses de mise en institution : une valorisation monétaire dans l'accueil de la petite enfance

Ces économies sur les dépenses sociales ont été aussi repérées dans les lieux d'accueil de la petite enfance situées dans les quartiers en difficulté et une méthodologie d'analyse semblable à celle qui pourrait être utilisée pour l'aide à domicile peut être appliquée.

3.4.2. Une économie sur le placement en institutions pour une garderie dans un quartier en difficulté

Dès son origine, la Maison ouverte, halte-garderie située à Marchiennes dans la banlieue de Charleroi en Belgique, a eu pour objectif la prévention en direction de la population et des enfants du quartier. Le matin, quand les parents conduisent les enfants à la halte-garderie, ils restent un moment prendre le café et discuter avec les professionnels. Le jeudi, la matinée entière est consacrée aux parents qui restent avec leurs enfants et les professionnels. Ces actions de suivi des parents et des enfants permettent aussi d'éviter le placement des enfants.

Sur la soixantaine d'enfants accueillis en 1999, 12 enfants ont été signalés ou font l'objet d'un suivi par des intervenants sociaux (Service de protection de la jeunesse, Service d'aide à la jeunesse, Office nationale de l'enfance, médecin, police, assistantes sociales, etc.) ; les tribunaux ou les intervenants ont décidé de ne pas placer ces enfants car, comme leurs parents, ils étaient suivis par la halte-garderie.

Les coûts évités, quand on compare cette activité au placement et à l'accueil de crise, sont considérables. Les structures d'accueil de crise hébergent pendant une période déterminée des enfants séparés de leurs parents ou des mères (ou futures mères) en difficulté. Le coût pour l'ONE par enfant d'une structure d'accueil de crise est estimé à 375 000 FB/ par an. Si l'on considère que les 12 enfants étaient placés en accueil de crise, le coût pour l'ONE serait de 4 500 000 FB par an or le budget de la Maison Ouverte est d'environ 4 328 000 FB. L'économie pour la collectivité est donc avérée, d'autant plus que nous ne regardons ici les externalités positives sur les dépenses sociales que pour 12 enfants sur 60 accueillis. Il faut savoir que la prise en compte des actions de prévention de la Maison ouverte par les pouvoirs publics représente à peine 4 % du budget, 168 000 FB.

Cette externalité est incontestablement liée à la spécificité de cette organisation s'inscrivant dans de l'économie solidaire. Aucune entreprise privée ne se serait intéressée à un tel créneau dans ce secteur d'activité et les services publics ont été incapable de construire une réponse adaptée à cette demande que la Maison Ouverte a révélée. C'est la mobilisation de ressources bénévoles et d'un réseau social autour du projet qui est à l'origine de cette structure qui cherche maintenant à être mieux reconnue par les pouvoirs publics.

3.5. Autres externalités étudiées

D'autres axes non développés ici ont aussi été étudiés. En plus de la réduction des dépenses passives, un autre effet sur le marché du travail a été approché par l'impact sur les parents de jeunes enfants, c'est-à-dire les membres de la famille qui pourront continuer à travailler tout en ayant un enfant en bas âge. L'effet sur le marché du travail est négatif dans le sens où ces personnes auraient pu « laisser une place à un chômeur », il est positif si l'on s'intéresse à une plus grande disponibilité des femmes sur le marché du travail ou à *l'égalité des « chances entre hommes et femmes »*.

Différentes études montrent que le domaine des services est très touché par le phénomène du travail au noir et des politiques publiques visent à réduire son importance par des actions de répression ou de prévention. Les organisations étudiées jouent toutefois un rôle contrasté dans *la réduction du travail au noir*. Certaines initiatives se sont créées pour professionnaliser des personnes qui travaillaient auparavant au noir et ont un impact direct sur la réduction du travail au noir. Cependant quand le niveau de qualification du service devient élevé, il apparaît que le travail au noir et les services ne se

concurrentiel plus et par conséquent que les initiatives ne génèrent pas de gains supplémentaires en rentrées fiscales ou de cotisations sociales.

La capacité à parvenir à influencer sur les régulations des politiques publiques et à participer à *la construction sociale de nouveaux champs d'activités* est une autre externalité, de nature qualitative, qui a été mise en évidence. L'introduction de critères de qualité dans les appels d'offres pour la délégation des services municipaux d'aide à domicile à Bologne en Italie peut être interprétée comme une externalité positive pour les usagers, puisque la qualité globale des services d'aide à domicile s'en trouve améliorée, pour les pouvoirs locaux, puisque la régulation publique du secteur d'aide à domicile s'en trouve clarifiée et renforcée, pour les salariés, puisque la présence d'un contrat de travail régulier est désormais un facteur de sélection.

3.6. La spécificité de l'économie sociale et solidaire

On doit aussi se demander dans quelles mesures les externalités produites par les organisations de l'économie sociale et solidaire peuvent aussi l'être par les organisations privées lucratives ou publiques. Ainsi les économies sur les dépenses passives, que permettent de réaliser les organisations étudiées, peuvent aussi être réalisées par toutes entreprises qui dans des conditions locales semblables recrutent des personnes au chômage. Mais, il faut noter que *sur les champs étudiés, les organismes privés lucratifs ne sont pas, ou très peu, présents*. De même le secteur public rencontre des difficultés à apporter une réponse aux demandes sociales en matière d'accueil de la petite enfance et d'aide à domicile. Les organisations de l'économie sociale et solidaire relèvent ainsi *une capacité à investir des domaines délaissés* par le privé ou le public et donc la production des externalités peut être perçue comme un gain pour la collectivité qu'aucune autre organisation n'a pu mettre en œuvre.

Ce qui fait aussi la différence entre les organisations étudiées et les initiatives publiques c'est aussi *la capacité de mobilisation de volontaires* sur ces services. Dans un premier temps, cette mobilisation contribue à avoir des coûts moins importants que dans le public mais on peut noter que progressivement, comme en Suède ou en Italie, les coûts des services tendent à se rapprocher de ceux du secteur public. Ainsi au fur et à mesure de la professionnalisation de l'activité, le bénévolat tend à ne plus devenir un avantage financier compétitif sur le secteur public et les externalités produites en termes d'économies sur les dépenses sociales tendent à diminuer.

L'externalité produite tend à devenir plus qualitative, avec une meilleure reconnaissance financière de l'activité, les salariés des associations et des coopératives améliorent leur conditions de travail, le service apparaît de meilleure qualité que celui rendu par le secteur public, et surtout il offre *plus de possibilités aux usagers d'intervenir* dans sa conception et son fonctionnement. Cette dernière externalité qualitative est difficile à chiffrer et mériterait dans une perspective comparative, d'être explorée dans des domaines ou des pays où les organisations de l'économie sociale et solidaire sont

en concurrence avec des initiatives privées lucratives ou publiques. Mais, pour l'avoir tenté, il faut reconnaître les difficultés de ces mises en perspective avec le secteur privé lucratif ou le secteur public qui ne sont pas disposés à des évaluations comparatives, à la différence des organisations de l'économie sociale et solidaire.

3.7. Apports et limites de l'approche par les externalités

3.7.1. Limites méthodologiques

Issus d'études de cas, ces résultats sont à interpréter avec toutes les préoccupations méthodologiques liées à cette recherche exploratoire. La confrontation des analyses dans les différents pays a conforté l'hypothèse centrale selon laquelle les externalités sont la résultante d'une construction sociale et que leur validation s'appuie sur 3 sources : les études et recherches scientifiques, les politiques publiques, les initiatives elles-mêmes. Ainsi la contribution à la diminution des dépenses passives ne peut pas être approchée de la même manière dans un pays où le chômage est faible comme la Suède et dans un pays où il est à un niveau élevé.

Plusieurs difficultés se sont cependant présentées. D'abord, l'insuffisance de données et leur manque de fiabilité. Les enquêtes locales manquent sur ces sujets et il faudrait des moyens importants pour mener de telles investigations. Ensuite, une série d'informations émanent des responsables des initiatives. Une vérification systématique n'a pas été toujours possible. En outre, si le calcul de l'impact des initiatives sur l'environnement au niveau micro est parfois possible, il faut *se garder d'une généralisation hâtive des résultats* à l'ensemble d'un secteur ou des entreprises du tiers système même si l'appareillage méthodologique pourrait être utilisé pour approcher d'autres initiatives et domaines d'activités.

3.7.2. Des externalités positives aux externalités négatives

Autre limite, l'étude s'est concentrée sur les externalités positives en occultant de fait d'éventuels effets négatifs produits par les organisations d'économie sociale et solidaire. Par exemple, on peut légitimement se demander si l'apparition en France des services mandataires dans l'aide à domicile, situation dans laquelle les associations ne sont pas directement employeur mais intermédiaire entre la personne aidée et l'aide à domicile, n'a pas aussi contribué à une déstabilisation de la profession,

voire une précarisation des conditions de travail des aides à domicile, en multipliant les statuts et les conventions collectives disparates et inégaux entre intervenants.

3.7.3. La spécificité des bénéfices collectifs des organisations d'économie sociale et solidaire

Faute de moyens suffisants, l'analyse des externalités n'a pu être menée de manière comparative en étudiant des services publics ou privés lucratifs offrant sur un même territoire des services équivalents ou similaires. La comparaison est une étape nécessaire pour évaluer si les effets positifs identifiés sont spécifiques aux organisations d'économie sociale et solidaire ou s'ils sont propres aux secteurs de l'aide à domicile et de la petite enfance. En effet, on peut légitimement se demander par exemple si toutes les crèches, qu'elles relèvent d'une gestion publique, commerciale ou associative, ne facilitent pas indirectement l'activité professionnelle des femmes. De même, la contribution à la réduction des dépenses passives vaut pour toute entreprise embauchant de façon durable des chômeurs longue durée ou bénéficiaires de minima sociaux indépendamment de son statut. A défaut de cette comparaison, la démonstration de la spécificité des effets sociétaux des organisations de l'économie sociale et solidaire est questionnée en particulier pour d'éventuels bénéfices collectifs que l'on peut qualifier, à la suite de Jean Gadrey (2002), d'économiques (création d'emplois, réduction des dépenses passives, réduction du travail au noir, augmentation du taux d'activité des femmes, etc.). Un argument parfois avancé est que les organisations de l'économie sociale et solidaire sont les seules ou largement majoritaires à agir dans tel ou tel secteur, tel créneau ou sur le territoire étudié rendant donc la comparaison difficile et apportant la preuve par défaut de leur utilité. Alain Lipietz ne dit pas autre chose lorsqu'il affirme que le premier critère d'utilité sociale du tiers secteur, « ...c'est la non-existence de cette activité. Dans bien des cas, des services d'utilité sociale n'existent pas simplement parce qu'ils sont trop chers à assurer pour le secteur marchand »¹⁵. Pour autant cet argument reste fragile tant que l'on n'a pas expliqué pourquoi les organisations d'économie sociale et solidaire sont majoritaires dans telle ou telle activité. Faut-il pour autant abandonner toute référence aux externalités de type économique sous prétexte qu'elles ne sont pas spécifiques à l'économie sociale et solidaire ? Ce serait excessif, car on risquerait à l'inverse de sous-estimer, voire d'ignorer les impacts en termes de développement économique et de création d'emplois en ne retenant que les contributions politiques (démocratisation et citoyenneté active) et sociales (lien social et solidarité de proximité). Ne pourrait-on à l'inverse avancer l'hypothèse qu'une des singularités du développement de l'économie sociale et solidaire est justement de reposer pour une grande partie sur des organisations à finalité sociale qui produisent des externalités économiques ?

¹⁵ Alain Lipietz, « Rester sur une logique d'aide à l'offre du tiers-secteur », interview dans le Info-réseau (Journal du Comité National de Liaison des Régies de Quartier), n°19, mars 2000

3.7.4. L'évaluation des effets externes comme une des composantes de l'utilité sociale

La question des externalités n'épuise pas celle de l'utilité sociale et des bénéfices collectifs. D'abord, parce qu'elle n'aborde pas la question des inégalités sociales et de leur réduction. En effet, la mesure des bénéfices collectifs dans le cadre de la théorie standard se fait indépendamment de la répartition initiale des ressources et donc de la disparité des revenus. Ensuite, l'utilité sociale renvoie également à la finalité sociale des activités socio-économiques et pas seulement aux effets indirects ou induits de celle-ci. Les organisations de l'économie sociale et solidaire se singularisent par le fait que ce sont souvent des organisations privées qui ne recherchent pas le profit, mais qui ont des objectifs sociétaux explicites et produisent intentionnellement de l'utilité sociale. L'évaluation des impacts non prévus ou des effets externes positifs est donc nécessaire mais pas suffisante. Cette question de l'intentionnalité est importante car elle est souvent au cœur des initiatives de l'économie sociale et solidaire qui émergent et se consolident à travers la négociation et le compromis institutionnel entre parties prenantes. Une approche plus complète de l'utilité sociale consisterait à évaluer, d'une part, la réalisation des objectifs sociétaux que les activités d'économie sociale et solidaire se sont fixées et, d'autre part, les effets externes produits en plus des services rendus aux membres ou à la collectivité.

3.7.5. Est-il légitime de parler d'externalités qualitatives ?

Il existe des effets externes de nature qualitative. L'étude CRIDA met par exemple en avant comment les coopératives italiennes à Bologne ont réussi à réintroduire la qualité du service parmi les critères des appels d'offre municipaux pour l'attribution des marchés d'aide à domicile. Cette production de règles ou de normes est un effet externe indéniable (puisque'il s'applique à tous les acteurs du secteur de l'aide à domicile) mais dont il est difficile d'en donner une appréciation quantitative. Nous avons parlé d'externalité réglementaire au sens de production de règles collectives ayant des effets sur les régulations socioéconomiques globales. Il s'agit ici en quelque sorte d'une externalité non monétaire. Mais est-il légitime d'utiliser le concept d'externalité qui a été conçu dans un cadre théorique qui repose avant tout sur évaluation marchande de l'activité humaine lorsque l'on ne peut pas effectuer d'évaluation monétaire ? Par exemple, Jean-Louis Laville et Bernard Eme (1993) ont mis en évidence l'importance des espaces publics de proximité comme lieux de révélation de nouveaux besoins, de construction de nouvelles pratiques socio-économiques et de questionnement des politiques locales dans les services de proximité. Sauf à avoir une vision instrumentale des pratiques démocratiques, on voit bien combien l'exportation de concepts économiques peut s'avérer problématique pour analyser des effets externes de nature sociopolitique des activités de l'économie sociale et solidaire comme la démocratisation de l'économie. Même comprise comme une construction sociale, la notion d'externalité demeure un effet hors marché qui ne s'évalue donc avant tout par rapport à une logique monétaire et à un registre de justification économique. Celle-ci peut être utile si elle est confrontée à d'autres critères ou registres de justification. Pour éviter le réductionnisme, une approche plurielle de l'économie invite au contraire à une évaluation multidimensionnelle des activités d'économie sociale et solidaire mettant aussi en jeu des critères et indicateurs non monétaires.

3.8. Sortir d'une conception marchande et utilitariste de l'intérêt général ?

*Mais au-delà des limites méthodologiques, il existe sans doute une objection plus politique de l'approche par les externalités. Mobiliser même de façon critique le concept d'externalité, n'est-ce pas enfermer l'économie sociale et solidaire dans un horizon utilitariste même élargi qui reste prisonnier de l'imaginaire économique ? N'est-ce pas, malgré les précautions d'usage, valider une conception marchande des bénéfices collectifs et plus largement de l'intérêt général. En effet, la logique d'internalisation des externalités sous formes de déductions fiscales ou de subventions suppose qu'en rétablissant la vérité du système prix, les comportements individuels des acteurs peuvent de nouveau être optimaux. Ici, la définition de l'intérêt général n'est finalement que le produit inintentionnel des actions individuelles et rationnelles des acteurs économiques (producteur et consommateur) par le biais de la « main invisible » du marché. Cette conception de l'intérêt général comme résultat quasi « inconscient » de la compétition économique est dans une certaine mesure aux antipodes des valeurs et des pratiques de l'économie sociale et solidaire qui valorisent la prise de parole « *voice* » et la négociation entre parties prenantes comme mode possible d'organisation et de régulation socio-économique. D'où tout l'enjeu des espaces publics de proximité compris comme lieux de révélation des besoins et de l'utilité sociale de l'économie sociale et solidaire en matière de services aux personnes. D'où aussi, une sensibilité plus forte des évaluations dites négociées et participatives par les acteurs et les réseaux de l'économie sociale et solidaire.*

CONCLUSION

Les limites de l'approche par les externalités invite à mettre en garde contre toute forme d'instrumentalisation des organisations de l'économie sociale et solidaire à partir d'une lecture purement « économiciste » de leur activité. En effet, il y a un enjeu de savoir si les méthodes de valorisation de l'impact sociétal permettent d'objectiver ses demandes sociales et de calculer la contribution publique nécessaire à leur internalisation. L'idéal pour les responsables publics serait de pouvoir financer les organisations de l'économie sociale et solidaire à hauteur de « la plus value sociale » qu'elles apportent à la collectivité. Outre le fait que l'estimation chiffrée, « la plus-value sociale », demeure souvent partielle au regard de techniques utilisées et du manque de données de base, l'expertise ne saurait se substituer au débat politique sur la place de l'économie sociale et solidaire dans le système économique. Comme toute approche coûts/avantages, les nouveaux outils comptables ou l'évaluation des externalités reposent sur un « réductionnisme monétaire » qui, s'il permet de visibiliser et légitimer des innovations socialement non reconnues, ne saurait remplacer les justifications politiques et sociales des choix de société. Dans une société où seul ce qui peut être quantifié ou acheté prend de la valeur, le processus de production et d'utilisation des chiffres et des statistiques devient un enjeu de la négociation sociale. Ainsi, le débat sur l'instauration d'un label d'utilité sociale porte tout autant sur sa définition des critères que sur les procédures et instances de régulation et contrôle de cette utilité sociale.

L'enjeu est de savoir non seulement comment, mais par qui ces nouveaux outils de comptabilisation et valorisation sont définis et utilisés. Ils sont utiles s'ils sont conçus comme un élément parmi d'autres de la négociation sociale entre les pouvoirs publics ou les organisations de l'économie sociale et solidaire. Ils doivent permettre aux entreprises de l'économie sociale et solidaire de valoriser leurs activités auprès de la collectivité et d'accroître leur capacité de négociation. Ils ont peu d'intérêt s'ils deviennent un simple élément comptable de « contrôle administratif » des organisations de l'économie sociale et solidaire au risque de limiter leur champ d'expérimentation. L'incertitude inhérente à toute innovation sociale repose sur une prise de risque qui n'est ni calculable, ni probabilisable. Cette incertitude laisse place à l'espace du politique dont les organisations de l'économie sociale et solidaire sont par leur activité socio-économique l'un des acteurs.

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

BOUCHARD M., L. Dumais, (mai 2001). « Rapport sur les enjeux méthodologiques », document de travail coopération France-Québec en économie sociale et solidaire.

CROFF B., (1994). *Seules. Genèse des emplois familiaux*, Paris, éditions Métallé.

ENJOLRAS B., (1995). *Le marché providence, Aide à domicile, politique sociale et création d'emploi*, Desclée de Brouwer, Paris.

FRAISSE L., L. Gardin et J.-L. Laville, (2001). « Les externalités positives dans l'aide à domicile : une approche européenne », in Laville J.-L., Nyssens M., (2001). *Les services sociaux, entre associations, Etat et marché, L'aide aux personnes âgées*, La Découverte/M.A.U.S.S./C.R.I.D.A., pp. 192 –201.

FRAISSE L., L. Gardin et J.-L. Laville, avec la collaboration de A.Becker, I. Bode (Allemagne), M. Nyssens et F.Petrella (Belgique), P.Boulte (France), R.Spear (Grande-Bretagne), M. La Rosa (Italie), V. PESTOFF (Suède), (2000). *Le fonctionnement socio-économique du Troisième système*, Recherche européenne pour la Direction de l'emploi et des affaires sociales (DGV) de la Commission des Communautés Européennes.

GADREY J., (2002). « Les bénéfices collectifs des activités de l'économie sociale et solidaire : une proposition de typologie et une réflexion sur le concept d'externalités », document de travail.

LIPIETZ A., (2001), *Pour le Tiers secteur*, La découverte / La documentation française, Paris.

GODARD O., (1984). *Autonomie socio-économique et externalisation de l'environnement : la théorie néo-classique mise en perspective*, document de travail, janvier.

LAVILLE J.-L., (1998). *Services de proximité : enjeu de société*, *La Revue de débats et d'idées de la CFDT*, n° 11, juin-juillet.

LAVILLE J.-L., NYSSSENS M., (2001). *Les services sociaux, entre associations, Etat et marché, L'aide aux personnes âgées*, La Découverte/M.A.U.S.S./C.R.I.D.A.

PETRELLA F., (1998). « Caractéristiques des services et enjeux collectifs, Partie 1, Les Services de Proximité, Quels modes d'organisation socio-économiques pour quels enjeux ? », chapitre 1, *Cahiers du Cerisis*, 1998/6, Université catholique de Louvain.