

# LA MESURE D'IMPACT SOCIAL

## 01 CE QU'IL FAUT SAVOIR

Au début des années 2000, tous les milieux, que ce soit le milieu universitaire, les regroupements et les organisations du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire, étaient à la recherche d'indicateurs sociaux. Les indicateurs économiques étant plus accessibles, plus courants et plus ancrés dans les pratiques. La recherche de ce type d'indicateurs était motivée par un intérêt pour la mise de l'avant d'une des composantes, sinon la plus essentielle des composantes de l'économie sociale et de l'action communautaire : la composante sociale, celle-là même qui est à la base des actions et services développés par les entreprises et organismes sectoriels.

Aujourd'hui, c'est la mesure d'impact social qui est au cœur des préoccupations. Cette popularité s'explique particulièrement par la volonté des bailleurs de fonds d'être informés de l'impact du financement accordé sur la communauté, au-delà du simple dénombrement. Il faut préciser que déjà des mesures d'impact social étaient réalisées, notamment par les organismes désireux de documenter avec rigueur les effets de leurs actions et de leurs projets. Ainsi, le développement de méthodes, de démarches et d'outils dédiés à la réalisation de mesures d'impact social n'en est pas à ses débuts, et ce bien que l'on constate actuellement de très nombreuses initiatives visant à penser et à proposer de telles méthodes et de tels outils.

### DIFFÉRENCIER LA MESURE DES OBJECTIFS

<u>Mesure d'impact social</u>	<u>Objectifs d'impact social et/ou Stratégies d'impact social</u>
Vise la détermination de la contribution d'une organisation à la communauté.	Visent le développement de modèles d'affaires innovants qui ciblent un changement au niveau de la société, un bien-être commun.

## 02 QU'EST-CE QUE LA MESURE D'IMPACT SOCIAL?

Vous le constaterez aisément, la notion d'impact social fait l'objet de nombreuses définitions. De plus, le tout se complexifie par l'utilisation de différentes appellations, on parle alors de rentabilité sociale, d'utilité sociale, d'efficacité, d'efficience, de performance, de pertinence, etc. De nombreuses initiatives sont aujourd'hui consacrées à la mise en parallèle de ces appellations pour déterminer celle ou celles qui rendraient compte avec justesse de ce qu'est réellement l'impact social. Vous réaliserez rapidement que la terminologie utilisée autant que les définitions qui y sont associées ne font pas consensus. Donc, aucune dénomination et aucune définition convenue.

Si nous nous concentrons sur la pratique, au-delà des débats conceptuels et/ou théoriques qui sont en cours, il faut se centrer sur l'essence même de ce qu'est l'impact social. Il est, en fait, relié à la valeur sociale produite par les actions, les activités, les projets menés par une organisation. L'impact social doit donc être recherché dans les résultats attendus de vos actions, activités et/ou projets, ceux-ci ayant été développés pour répondre à un besoin de la communauté. Ainsi, l'objectif de chacune des activités, de chacune des actions, de chacun des projets menés par votre organisation est la réponse

à un besoin du milieu. Les activités, les actions, les projets sont donc le/les moyens que s'est donnée votre organisation pour répondre à ce besoin. C'est donc là que se situe votre contribution à la communauté, donc votre impact social.

Ainsi, l'impact social de votre organisation est dans ce qu'elle est (sa mission) et dans ce qu'elle fait (ses activités, actions, projets).

La mise en œuvre d'activités, d'actions ou encore de projets entraîne donc des effets (contribution) directs, en lien étroit avec les objectifs visés par ceux-ci, et, dans la majeure partie des cas, des effets indirects. Prenons pour exemple un organisme en employabilité. Ses effets directs : placer en emploi ou soutenir le retour aux études de sa clientèle. Quelques-uns de ses effets indirects : apprentissages concernant la rédaction d'un CV, d'une lettre de présentation, les modalités d'entrevue; la socialisation, le réseautage, le bris de l'isolement). Ainsi, même si un pourcentage de la clientèle n'intègre pas le marché du travail ou ne retourne pas aux études, il est faux de penser que la contribution sociale de l'organisme sur cette portion de clientèle est nulle.

## 03 POURQUOI MESURER L'IMPACT SOCIAL?

Dans un premier temps, statuons sur un fait important, vous et votre équipe détenez une parfaite connaissance de votre organisation, de ses activités et de ses services. Cela dit, cette connaissance, aussi complète soit-elle, relève du senti (par opposition à des faits). Toute mesure d'impact social doit dépasser ce senti, doit dépasser les commentaires émis par les clients ou les usagers, doit dépasser la mesure de satisfaction tout comme elle doit dépasser le simple dénombrement auquel nous faisons précédemment allusion. Les attentes rattachées à une mesure d'impact social résident donc dans une mesure effective de la contribution d'une activité, d'une action, d'un projet auprès de la population à laquelle ils s'adressent. On parlera donc de faits, qui sont, encore une fois, à différencier du senti.

Qu'elle soit ou non une demande du bailleur de fonds, la mesure de l'impact social de vos activités, actions ou projets est contributive. Elle vous permet de dépasser le senti en vous conduisant à l'établissement de faits documentant la contribution effective de ceux-ci. En ce sens, elle rend possible la rétroaction, dans l'éventualité où l'atteinte des résultats visés par cette activité, cette action ou ce projet n'est pas optimale, ou encore dans l'éventualité où l'activité, l'action ne répond plus aux

besoins du milieu (population plus âgée, arrivée de jeunes familles, personnes immigrantes, etc.). La mesure d'impact contribue aussi au renforcement des pratiques, dans l'éventualité où les résultats visés par l'activité ou l'action sont atteints. Elle est d'autant plus contributive si l'exercice est associé au financement ou à la pérennisation d'une activité, d'un projet. Dans tous les cas de figure, il faut concevoir les résultats d'une mesure d'impact social comme étant la démonstration effective de la contribution, des effets de vos activités, contribution qu'il faut mettre de l'avant, qu'il faut asseoir. Ces résultats deviennent alors votre carte de visite et vos meilleurs alliés en ce qui a trait au financement de votre entreprise ou de vos activités.

On le comprendra, la mesure d'impact social permet l'atteinte d'une connaissance et d'une reconnaissance de votre expertise, de la qualité de vos pratiques, tout comme elle assoit l'importance autant que la diversité de celles-ci. Ce qui a été le cas pour les télévisions communautaires autonomes du Québec, suite à la réalisation, par le CSMO-ÉSAC et à la demande de la Fédération des télévisions communautaires autonomes du Québec, de leur mesure d'impact social (éditions 2007 et 2015).

étape

01

### OBJECTIFS



Étape déterminante et décisive sur la nécessité de mener une étude et, le cas échéant, des spécificités rattachées à l'étude

#### Questions à se poser

Pourquoi?  
Sur quoi?  
Pour qui?  
Par qui?

étape

02

### DIMENSIONS



Les dimensions sont les grands axes/thèmes rattachés à l'objectif ou aux objectifs poursuivis(s)

#### Questions à se poser

Ces dimensions sont-elles directement ou indirectement en lien avec l'activité, le projet sur lequel porte l'impact social?

étape

03

### INDICATEURS



Étape déterminante et décisive sur la nécessité de mener une étude et, le cas échéant, des spécificités rattachées à l'étude

#### Questions à se poser

Ces indicateurs sont-ils directement ou indirectement en lien avec l'activité, le projet sur lequel porte l'impact social?

étape

04

### MESURE



Étape d'élaboration du ou des outils de mesure (questionnaire, grille). Il faut tenir compte de la population cible; du niveau de représentativité; du type d'outil de mesure nécessaire ou envisageable; du budget alloué à l'étude.

#### Questions à se poser

L'outil de mesure intègre-t-il toutes les dimensions et tous les indicateurs déterminés?

étape

05

### RÉSULTATS



Saisie des données et informations recueillies par questionnaire \_ Traitement statistique des données \_ Analyse des informations recueillies par entretiens individuels ou groupes de discussion.

#### Questions à se poser

Ces indicateurs sont-ils, directement ou indirectement, en lien avec l'une ou l'autre des dimensions précédemment déterminées?

étape

06

### INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS



L'interprétation des résultats doit se baser sur des faits. Il ne faut pas faire dire à la réalité ce qu'elle ne dit pas. On doit retourner systématiquement à la formulation des questions (spécifiquement si l'outil de mesure est un questionnaire).

#### Questions à se poser

Que nous disent les résultats en fonction de l'impact de l'activité/du projet?

## 05 VOUS VOULEZ VOUS LANCER?

Depuis 20 ans, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) a développé et mis au service du secteur une démarche de mesure d'impact social adaptable et rigoureuse.

Le CSMO-ÉSAC offre des conférences, des conférences-atelier, des formations sur la mesure d'impact social afin de la démystifier, de l'expliquer et de vous outiller pour réaliser ce type d'étude. Les conférences-ateliers et les formations sont accréditées par la Société de formation et d'éducation continue (Sofeduc). Le CSMO-ÉSAC met aussi à votre disposition deux documents de référence pour la réalisation d'étude et de mesures d'impact social :

1. Comment mesurer les impacts sociaux et économiques en économie sociale et en action communautaire?
2. Comment mener une étude de A à Z. Guide méthodologique à l'intention des regroupements, associations, fédérations, entreprises et organismes du secteur de l'économie sociale et de l'action communautaire

Le CSMO-ÉSAC offre, par ailleurs, un service clé en main pour la réalisation de mesures d'impact social, un soutien et un accompagnement auprès d'organisations qui souhaitent réaliser ces travaux à l'interne.

Les conférences, les conférences-ateliers, les formations, la réalisation de mesures d'impact social, le soutien ainsi que l'accompagnement pour mesurer l'impact de votre organisation sont dispensés par la chargée de projet en recherche et analyse du CSMO-ÉSAC, Madame Lynda Binhas. Cette dernière détient un Doctorat en sociologie et possède plus de 30 années d'expérience dans la recherche et dans l'enseignement.

### Pour plus d'informations

Madame Lynda Binhas, [lbinhas@csmoesac.qc.ca](mailto:lbinhas@csmoesac.qc.ca)

### > En ligne sur [www.csmoesac.qc.ca](http://www.csmoesac.qc.ca)

Retrouvez-nous également sur :



Créé en 1997, le Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) a pour mission de favoriser et de consolider la concertation et le partenariat afin de résoudre les problèmes de main-d'œuvre communs aux entreprises et aux organismes du secteur. Il vise à assurer le développement de la main-d'œuvre et de l'emploi sur une base sectorielle par la mobilisation et la concertation des principaux acteurs concernés, par une connaissance approfondie du marché du travail et par l'élaboration de stratégies d'action et de formation continue.

**CSMO  
ESAC**  
Comité sectoriel de main-d'œuvre  
Économie sociale Action communautaire

[csmoesac.qc.ca](http://csmoesac.qc.ca)