UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

IDENTIFICATION D'UN INSTRUMENT POUR QUALIFIER ET QUANTIFIER LES INCIDENCES SOCIALES D'UNE DÉMARCHE D'ÉCO-SOCIO-CONCEPTION

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAITRISE EN SCIENCES DE L'ENVIRONNEMENT

PAR
JORIS ARNAUD

JUILLET 2019

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

C'est en écrivant ces mots que s'achève une belle aventure. Aventure qui n'aura été possible qu'avec l'aide d'un grand nombre de personnes. Je tiens tout d'abord à remercier chaleureusement mon directeur Nicolas Merveille pour m'avoir accompagné et soutenu dans ce chemin à travers l'univers de l'impact social. Je souhaite également remercier mon co-directeur Maurice Cloutier, sans qui ce mémoire n'aurait pu voir le jour. Vous avez su vous compléter et me fournir le soutien, la motivation et la critique dont j'avais besoin pour réussir, merci. Merci également à Sara Russo Garido d'avoir partagé avec moi tant d'incompréhensions et de doutes sur les outils et les méthodes et de m'avoir donné l'opportunité de les explorer un peu plus. Je tiens à remercier toute l'équipe du Cité-ID Living Lab pour m'avoir stimulé et motivé ces derniers mois. Ces deux années et demie de formation m'auront mené à faire la découvertes de nombreux horizons et d'autant de personnes qui ont stimulé mes reflexions et m'ont permis de grandir plus que jamais. Merci. Merci à ma famille de l'autre côté du grand lac. Mes parents de m'avoir donné la chance de faire des études et ma fratrie Mathilde, Cécile, Vincent, Théotime, Émile et Siméon d'être ma force. Merci également à tous ceux et celles d'un continent à l'autre, qui m'ont accompagné et m'ont écouté me plaindre sans sourciller au cours de ces deux années. Je pense particulièrement à vous, Laura, François, Camilla, Léa, Paulina, Melchior, Alex, Catherine et surtout toi, Mario. Merci.

TABLES DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES vi

LISTE DES TABLEAUX vii

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES viii

RÉSUMÉ x

INTRODUCTION 1

CHAPITRE I CADRE CONCEPTUEL 6

1.1 Revalorisation 6

1.1.1 Bécik jaune 7
1.1.2 Bois public 10
1.1.3 La revalorisation au laboratoire Design+Proximité 13
1.1.4 Au-delà des initiatives singulières : vers une synthèse schématisée des initiatives de revalorisation 16

1.2 Les débuts de l'éco-socio-conception 18

1.3 L'économie sociale et solidaire 22

1.4 Conclusion 24

CHAPITRE II MÉTHODOLOGIE 25

2.1 Posture de recherche 25

2.2 Stratégie de recherche 27

2.2.1 Collecte des données 27
2.2.2 Matrice d'analyse des données collectées. 30
2.2.3 Opérationnalisation 33
2.2.4 L'analyse 33

2.3 Validité et limites de notre étude 34

2.4 Conclusion 35

CHAPITRE III LES MÉTHODES ET OUTILS EXISTANTS POUR APPRÉCIER LES INCIDENCES SOCIALES 37

3.1 Pourquoi évaluer 37

3.2 Définitions de l'impact social 40

3.3 Les outils d'évaluation des impacts sociaux 42

3.4 La matrice d'analyse 44

3.4.1 L'orientation 47
3.4.2 Durée 50
3.4.3 Objectif 51
3.4.4 Les approches 52
3.4.5 L'échelle 57
3.4.6 La démarche d'évaluation 58
3.4.7 Les utilisateurs et les promoteurs 59

3.5 Les outils pour apprécier les impacts de la revalorisation 63

3.6 Perspective critique de la mesure de l'impact social 65

3.6.1 Mesure et quantification, une question de terminologie 66
3.6.2 Quantification et politique 66
3.6.3 Linéarité du processus 68
3.6.4 Les limites de l'approche quantitative 69

3.7 Conclusion 71

CHAPITRE IV VERS UNE OPÉRATIONNALISATION DE L'ÉVALUATION DE L'UTILITÉ SOCIALE DANS LE CADRE DE LA REVALORISATION DE LOTS D'OBJETS 73

4.1 Historique de la notion 73

4.2 Des définitions de l'utilité sociale 76

4.3 Une approche multidimensionnelle 79

4.4 La création de l'utilité sociale 83

4.5 L'évaluation de l'utilité sociale 84

4.5.1 Pourquoi évaluer? 87
4.5.2 Qui associer et comment? 88
4.5.3 Poser le cadre de l'évaluation 90
4.5.4 Construire l'utilité sociale 92
4.5.5 Élaborer les critères et indicateurs 93
4.5.6 Collecter les données 94

4.5.7 Analyser les données 95
4.5.8 Construire un point de vue collectif 96

4.6 Utilité sociale et revalorisation 97

4.6.1 Pertinence de l'utilité sociale pour l'évaluation de la revalorisation 97
4.6.2 Perspective critique sur l'utilisation de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets 99

4.7 Conclusion 101

CHAPITRE V LES INCIDENCES DE LA REVALORISATION DE LOTS D'OBJETS : QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION 102

5.1 Les incidences potentielles 103

5.2 Les incidences liées au produit revalorisé 105

5.2.1 Revalorisation et environnement 105
5.2.2 Revalorisation et culture 106
5.2.3 Revalorisation et économie 107

5.3 Les incidences liées à la manière de produire l'objet 108

5.3.1 Revalorisation et innovation 108
5.3.2 Revalorisation et liens sociaux 110
5.3.3 Autres incidences 113

5.4 Les incidences liées aux structures auxquelles fait appel la revalorisation. 114

5.4.1 La revalorisation et les entreprises d'insertion 114
5.4.2 La revalorisation et l'École de design 116
5.4.3 La revalorisation et l'institution d'origine 117

5.5 Conclusion 119

CONCLUSION 120

ANNEXE A DÉSCRIPTION DES MÉTHODES ET DES OUTILS 123

RÉFÉRENCES 129

LISTE DES FIGURES

Figure		Page
1.1	Le modèle Bécik jaune	9
1.2	Le modèle Bois public	12
1.3	Le modèle laboratoire Design+Proximité	15
1.4	Le modèle de revalorisation	17
3.1	La chaine d'impact	49
3.2	Les méthodes de monétarisation	55
4.1	Les dimensions de l'utilité sociale	82
4.2	Les sources d'information	95
5.1	Les incidences potentielles de la revalorisation	104
5.2	Les incidences liées à la manière de produire l'objet	108
5.3	Les incidences liées aux entreprises d'insertion	115
5.4	Les incidences potentielles du laboratoire Design+Proximité	117
5.5	Les incidences potentielles sur l'université	118

LISTE DES TABLEAUX

Tableau		Page
2.1	Liste des mots clés	28
2.2	Matrice d'analyse des outils et méthodes	29
3.1	Liste des outils et méthodes	43
3.2	Les outils et méthodes selectionnés	44
3.3	Matrice d'analyse	45
3.4	Matrice d'analyse (suite)	46
4.1	Les différentes dimensions de l'utilité sociale selon les auteurs	83

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AcCV	Analyse des coûts du cycle de vie
ACV	Analyse du cycle de vie
AeCV	Analyse environnementale du cycle de vie
AsCV	Analyse sociale du cycle de vie
CAF	Charities Aid Foundation
CIRAIG	Centre international de référence sur le cycle de vie des produits, procédés et services
CRDI	Centre de recherche pour le développement international
CSA	Association canadienne de normalisation
CSDM	Commission scolaire de Montréal
DEP	Diplôme d'études professionnelles
ESS	Économie sociale et solidaire
GRI	Global Reporting Initiative
OBNL	Organisation à but non lucratif
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'Environnement
PSIA	Product Social Impact Assessment

REDF	Roberts Enterprise Development Fund
SPD	Social product design
SROI	Restour social sur investissement
SVI	Social Value International
TIESS	Territoires innovants en économie sociale et solidaire
UQÀM	Université du Québec à Montréal
WBCSD	World Business Council for Sustainable Development

RÉSUMÉ

Au cours de ce projet, nous avons cherché à identifier une méthode permettant d'apprécier les incidences et les impacts sociaux d'initiatives de revalorisation de lots d'objets pouvant s'apparenter à une démarche d'éco-socio-conception. Nous avons identifié un grand nombre d'outils et méthodes que nous avons ensuite catégorisés afin de comprendre leurs spécificités et d'en identifier un pouvant être mobilisé dans le cadre d'initiatives de revalorisation de lots d'objets. Nous avons vu que la notion d'utilité sociale et la démarche qui l'accompagne semblait la plus à même de permettre d'apprécier les incidences systémiques d'initiatives de revalorisation. Par la suite, nous posons les bases de l'opérationnalisation d'une évaluation de l'utilité sociale dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets. Enfin, nous identifions les incidences potentielles de la revalorisation d'un lot de lampes par le laboratoire Design+Proximité dans les différentes dimensions de l'utilité sociale.

Mots clés : impact social, évaluation, incidence sociale, utilité sociale, revalorisation, éco-socio-conception.

INTRODUCTION

À l'automne 2016, Maurice Cloutier, professeur à l'École de Design de l'Université du Québec à Montréal (UQÀM), présentait le fruit de son travail au sein du laboratoire Design+Proximité et l'élaboration d'une démarche singulière : la revalorisation de lots d'objets. Cette démarche repense l'approvisionnement des institutions afin de s'affranchir d'un modèle linéaire de consommation et de production qui favorise la destruction du capital social et écologique. Elle propose un modèle d'approvisionnement basé sur la circularité dans l'objectif à la fois de réduire l'empreinte environnementale des institutions, mais également de stimuler le territoire et les savoir-faire locaux. C'est la découverte de cette initiative qui donna naissance à notre recherche et à un partenariat entre le laboratoire Design+Proximité d'une part et le Centre international de référence sur le cycle de vie des produits, procédés et services (CIRAIG) d'autre part.

Nos premières discussions nous ont menés à réfléchir à la possibilité de réaliser une ethnographie d'un projet de revalorisation, d'identifier les différents acteurs à mobiliser pour l'institutionnalisation d'une telle démarche ou encore à réfléchir à un changement d'échelle des initiatives. Il est cependant apparu qu'avant de pouvoir nous lancer dans ces considérations, il était nécessaire de démontrer du bien-fondé de faire appel à une telle démarche de revalorisation et d'en évaluer les impacts environnementaux et sociaux par la réalisation d'une étude de cas.

La démarche du laboratoire Design+Proximité n'ayant pas encore fait l'objet d'une évaluation environnementale, nous proposions donc de « mettre à l'épreuve » la revalorisation d'un lot de lampe de l'UQÀM en offrant la possibilité de réaliser une

Analyse environnementale du Cycle de Vie (AeCV). Nous avons ainsi comparé les impacts environnementaux de l'achat de nouvelles lampes versus la revalorisation d'un lot de lampes arrivé en fin de vie – première réalisation entreprise par le laboratoire Design+Proximité[1]. La dimension sociale étant également une des préoccupations de Maurice Cloutier, nous avons envisagé la réalisation d'une Analyse sociale du Cycle de Vie (AsCV). Il nous est cependant apparu qu'une telle analyse ne se prêtait pas à la démarche de revalorisation et nous nous sommes donc tournés vers les autres méthodes permettant de rendre compte des incidences sociales. Nous avons alors découvert la vaste étendue de ce domaine et nos premières explorations nous ont permis de faire plusieurs constats :

1. Il existe un grand nombre de méthodes et d'outils pouvant potentiellement être mobilisés pour envisager les incidences sociales de la démarche de revalorisation sans toutefois qu'aucun ne fasse consensus à la fois dans la communauté scientifique et dans le monde de l'économie sociale ou de l'investissement à impact.
2. De telles méthodes apparaissent souvent très lourdes à mettre en œuvre.
3. Ces méthodes ne semblent pas se prêter à l'échelle actuelle du projet réalisé au sein de l'École de Design.

Nos premières explorations nous ont également menées à découvrir qu'il existe plusieurs initiatives qui partagent une même dynamique de circularité et qui servent les mêmes objectifs que la démarche de revalorisation réalisée par le laboratoire

---

[1] La revalorisation d'un lot de lampe à l'UQÀM a fait l'objet d'une Analyse environnementale du Cycle de Vie (AeCV) dans le cadre du cours DDI 8003 – Analyse du cycle de vie à l'École Polytechnique de Montréal. Nous avons effectué une comparaison entre les impacts environnementaux liés à l'achat de nouvelles lampes ou en faisant appel au processus de revalorisation. Cette AeCV nous a permis de conclure que les impacts environnementaux étaient minimisés en faisant appel au processus de revalorisation.

Design+Proximité. De plus, nous avons pu constater dans les écrits l'apparition du terme éco-socio-conception, regroupant les premières explorations pour prendre en considération les impacts sociaux et environnementaux dans la conception de produits.

Si la mise en perspective de différentes modalités de revalorisation nous semblait pertinente à explorer et montrait la richesse des options qui s'offraient aux institutions avant de jeter et d'acheter du nouveau mobilier, nos premiers constats ne semblaient pas rendre possible la réalisation d'une étude de cas dans le cadre de la production d'un document de maîtrise en sciences de l'environnement. En revanche, il semblait y avoir une nécessité de « défricher » le terrain pour permettre par la suite la réalisation d'une évaluation des initiatives de revalorisation. Ceci nous a donc menés à donner un tournant davantage théorique à notre recherche et à nous poser la question suivante :

Comment est-il possible d'apprécier les incidences sociales d'initiatives de revalorisation de lots d'objets?

Dans l'optique de répondre à notre question, le présent mémoire aura pour objectifs principaux de (1) identifier un outil ou une méthode permettant d'apprécier les incidences de la revalorisation (2) poser les bases de l'opérationnalisation de la méthode sélectionnée dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets et (3) identifier les incidences potentielles de la revalorisation de lots d'objets telle qu'elle a été réalisée par le laboratoire Design+Proximité.

L'évolution de notre questionnement semble correspondre à la réalité du milieu. En effet, comme le souligne Hélène Duclos à propos de l'évaluation de l'utilité sociale,

> si la démarche apparait trop lourde pour la structure, mieux vaut prévoir une approche en deux temps. Un premier temps présentera les bases et les apports de ce type de démarche. Il démystifiera les notions d'évaluation et d'utilité sociale. Ensuite, lorsque chacun aura perçu l'intérêt de la

> démarche, il sera possible d'en engager la mise en œuvre opérationnelle. (Duclos, 2007 :70)

Le premier chapitre sera consacré à un tour d'horizon des notions primordiales à la compréhension du cadre dans lequel notre recherche se situe et évolue. Nous reviendrons sur la démarche de revalorisation telle qu'elle a été réalisée par le laboratoire Design+Proximité, mais également sur d'autres initiatives similaires présentes au Québec afin d'illustrer ce que nous entendons par « revalorisation » et de souligner la nécessité d'identifier un outil pour apprécier les incidences de telles initiatives. Nous aborderons également les premiers pas de l'éco-socio-conception qui vise à prendre en compte à la fois les impacts environnementaux et sociaux dans la conception de produits.

Le deuxième chapitre sera consacré à la méthodologie que nous avons suivie lors de ce travail de recherche. Nous présenterons notre stratégie de recherche ainsi que la méthode que nous avons employée pour mener à bien ce travail et atteindre nos objectifs.

Nous aborderons dans un troisième chapitre la question des impacts et incidences sociales ainsi que les outils et méthodes développés jusqu'à maintenant pour les apprécier qualitativement et quantitativement. Nous présenterons les outils que nous avons recensés ainsi que leurs caractéristiques selon des catégories que nous aurons identifiées. Nous verrons comment la notion d'utilité sociale semble s'imposer parmi tous ces outils comme étant la plus pertinente à mobiliser dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets.

Dans un quatrième temps, nous aborderons de manière plus détaillée la notion d'utilité sociale, ses définitions, son histoire ainsi que la démarche qui y est associée. Nous

poserons dans ce chapitre les prémices d'une opérationnalisation de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets.

Enfin, dans un dernier chapitre nous identifierons les incidences potentielles pouvant être attribuées aux initiatives de revalorisation. Nous explorerons ainsi certains effets qui pourraient par la suite être approfondis et avérés par la réalisation d'une évaluation de l'utilité sociale de la revalorisation.

CHAPITRE I

CADRE CONCEPTUEL

Ce premier chapitre est dédié à la compréhension du cadre dans lequel prend place notre questionnement. Nous aborderons dans un premier temps des initiatives présentes au Québec qui illustrent ce que nous entendons par «revalorisation». Il s'agit de l'initiative de revalorisation menée par le laboratoire Design+Proximité, mais également des initiatives Bois-Public et Bécik Jaune. Nous élargirons ensuite notre cadre pour présenter les premiers pas de l'éco-socio-conception qui vise à prendre en compte à la fois les impacts environnementaux et les impacts sociaux dans la conception de produits. Nous nous pencherons enfin sur les notions d'économie sociale et d'économie solidaire afin de mieux comprendre la spécificité des organisations au cœur du schéma des initiatives de revalorisation.

1.1 Revalorisation

Selon la définition de Maurice Cloutier, la revalorisation est une

> approche visant à renouveler la valeur d'usage de lots d'objets partiellement désuets, ou en fin de vie, par des pratiques de réfection et des méthodologies de design d'actualisation ou de reconfiguration, en vue d'une réintroduction dans un nouveau cycle d'usage à long terme. (Cloutier, 2016:4)

Il existe trois formes de revalorisation distinctes. La réfection est une « pratique visant à remettre en état, à réparer, ou à remettre à neuf un objet, sans modification de son apparence ou de ses propriétés, en vue de le maintenir en usage » (Cloutier, 2016 :4). Outre la réfection, son approche de la revalorisation de lots d'objet propose des méthodes d'actualisation et de reconfiguration. L'actualisation est une

> méthode d'élaboration de projet qui intègre les notions relatives à l'amélioration et la modification (des performances et des usages) appliquée à une partie des composantes d'un objet en vue d'une réintroduction en usage d'une version renouvelée du type (aspects formels, fonctionnels) (Cloutier, 2016 :4).

La reconfiguration quant à elle est une

> méthode d'élaboration de projet qui intègre les notions relatives à la transformation (des usages et des matières) et à la réversibilité (des formes et des signes) appliquées à la majorité des composantes d'un objet en vue d'une réintroduction en usage dans une fonction identique ou semblable d'un nouveau type (caractéristiques et identité) représentatif du contexte actuel (Cloutier, 2016 :4).

Dans les sous-sections suivantes, nous décrirons des initiatives qui illustrent selon nous ce que peuvent être des approches de revalorisation telles qu'elles sont définies par Cloutier (2016).

1.1.1 Bécik jaune

L'Organisme à But Non Lucratif (OBNL) Bécik jaune est une entreprise de l'économie sociale de la région de Lanaudière. Cette organisation est née en 2009 à Joliette par l'initiative de la Maison Des Jeunes café-rencontre 12-17 du grand Joliette (Territoires innovants en économie sociale et solitaire (TIESS), 2014). Elle s'est donné pour

mission de mettre en libre-service des vélos afin de favoriser le transport actif dans plusieurs municipalités de la région, tout en impliquant des jeunes à risque de décrochage scolaire (Bécik jaune, s.d.a).

Pour réaliser cette mission, Bécik jaune récupère des vélos dans la communauté. Il peut s'agir de dons de particuliers ou de vélos abandonnés. Les vélos sont ensuite réparés et peints pour être remis en circulation afin d'être utilisés gratuitement par la communauté (Bécik jaune, s.d.a). Cette initiative peut entrer dans la définition des pratiques de réfection définies par Cloutier (2016). L'organisation fait appel à des jeunes en décrochage scolaire afin de parvenir à cet objectif de revalorisation. Parallèlement, l'organisation met en place des cliniques de réparation de vélos, elle fait de la sensibilisation à la sécurité routière, accueille un musée du vélo ainsi qu'une boutique pour contribuer à son financement et elle met en place des caravanes scolaires dans les écoles voisines (Bécik jaune s.d.a). L'initiative s'est vite répandue dans la région et des ateliers opérant sous la bannière Bécik jaune ont vu le jour dans des écoles d'autres municipalités de Lanaudière (Bécik jaune, s.d.b). Elle bénéficie maintenant d'une certaine notoriété et de nombreuses initiatives similaires prennent exemple sur Bécik jaune pour se développer dans d'autres municipalités du Québec.

La survie et le bon fonctionnement de l'organisation semblent reposer sur un grand nombre de partenariats, que ce soit avec des institutions publiques ou privées, en plus du partenariat tacite qui la lie à la communauté dans son ensemble. En effet, l'implication de la communauté est un « moteur essentiel » de l'initiative (TIESS, 2014 :2). En plus de récupérer les vélos dans la communauté et de servir celle-ci, le modèle de l'initiative y fait appel pour la surveillance du bon fonctionnement du service et repose sur l'honnêteté et le civisme de ses membres (Vachon, 2011).

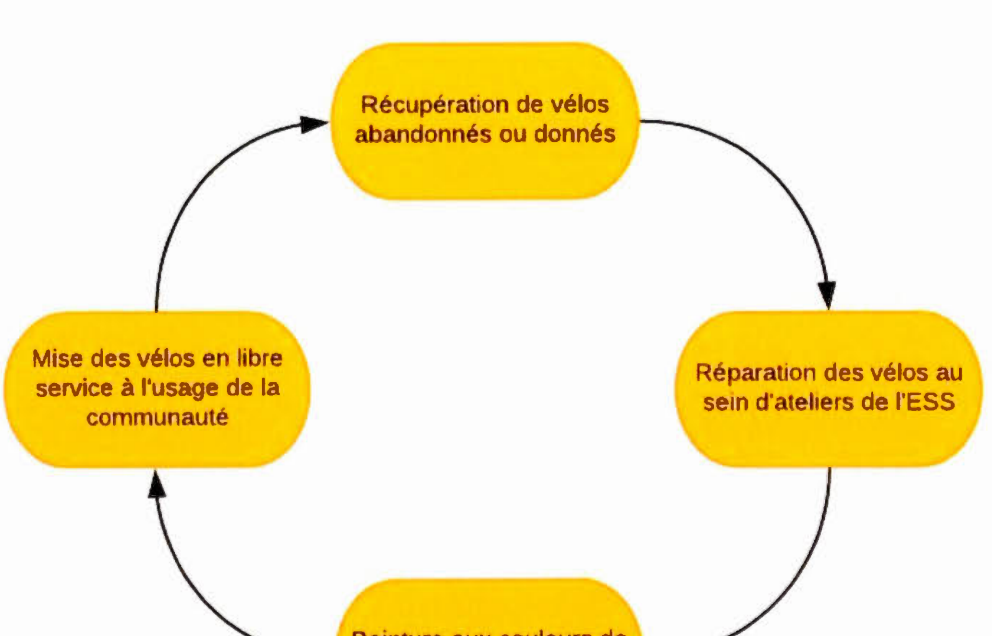

Figure 1.1 Le modèle Bécik jaune

L'organisation a reçu à plusieurs reprises du financement de « Québec en forme » (lui-même missionné par le gouvernement) (TIESS, 2014). Elle est également partenaire de la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Lanaudière ainsi que du Conseil régional de l'environnement de Lanaudière et l'Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière. Bécik jaune profite également des partenariats avec les municipalités de la région, qui permettent notamment de financer les patrouilleurs estivaux et les activités de sensibilisations qu'ils mènent. D'autres partenariats avec les commissions scolaires au sein desquelles les caravanes scolaires sont organisées permettent d'obtenir des locaux pour l'établissement des ateliers de réparation. Des entreprises privées collaborent également avec Bécik jaune sous la forme de dons de matériel et des

échanges de visibilité. Enfin, l'organisation a créé des partenariats avec la police ainsi qu'avec le service de collecte des ordures afin d'identifier et de récolter les vélos abandonnés.

En 2012, il est estimé que l'initiative a permis une réduction de 31% du vol de vélo et que le service dessert 1% de la population vivant dans les municipalités (Bécik jaune, 2012). Il est estimé que ces vélos ont parcouru un total de 4,6 millions de kilomètres, ce qui correspond à l'évitement d'un rejet de 975 tonnes de CO2 si ces trajets avaient été effectués en voiture (Bécik jaune, 2013). De plus, c'est 1600 vélos qui ont été remis à neuf et 12 tonnes de matériaux ont été réutilisées (TIESS, 2004). En 2013, ce sont 200 à 300 jeunes qui ont fréquenté les ateliers.

Les retombées de l'initiative qui sont avancées sont les suivantes : amélioration de la santé grâce à l'exercice cardio-vasculaire; la réduction des gaz à effet de serre; l'implication sociale; l'augmentation de l'autonomie; la création d'emplois (3 emplois à temps plein et 17 emplois d'été); la diminution des risques d'accident grâce à une sensibilisation à la sécurité routière (à travers 2500 jeunes sensibilisés grâce aux caravanes scolaires); l'autonomie des élèves; le développement de compétences et d'aptitudes chez des jeunes à risque; la persévérance; le contrôle et la confiance en soi. Le bris dans l'exclusion des plus jeunes et des plus démunis; la cohésion sociale; un décrochage scolaire réduit.

1.1.2 Bois public

L'initiative Bois public est née du partenariat entre Projets écosociaux, le Groupe Information Travail et Les Ateliers d'Antoine (Bois public, s.d.). Son objectif est de retourner à la communauté les arbres malades de l'Agrile du frêne – en nombre

important suite à une infestation fulgurante. L'organisme fait le lien entre les municipalités d'où proviennent les arbres avec des entreprises d'insertion socioprofessionnelle qui les transforment et avec les racheteurs, que ceux-ci soient des municipalités ou des individus. Plusieurs réalisations ont déjà vu le jour dans des quartiers de Montréal, les frênes malades étant transformés en mobilier urbain (sous la forme de bancs ou de bacs à fleurs).

Le bois, pour être retourné à la communauté, suit un parcours de quasi-circularité comme le montre la figure 1.1 ci-dessous. Les arbres sont coupés sur le territoire des municipalités ou des institutions. Une fois coupés en billots de bois, ils sont transformés de manière à pouvoir être récupérés. L'écorce ainsi que la partie superficielle de l'arbre sont enlevées et des planches sont fabriquées avec le cœur non malade de l'arbre. Ces planches sont ensuite séchées et entreposées pour permettre leur transformation par des ébénistes par la suite. Le design du mobilier est quant à lui réalisé par des designers intégrés à l'organisme ou ponctuellement par un partenariat avec des étudiants de l'École de Design de l'UQÀM.

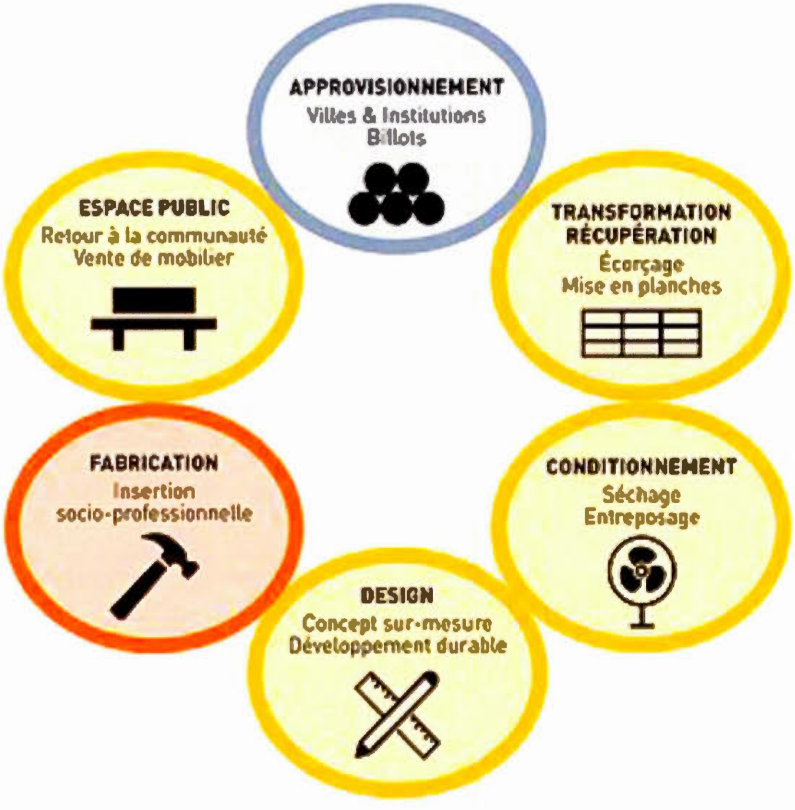

Figure 1.2 Le modèle bois public (bois public, s.d.)

Une fois les planches séchées et le produit conçut et développé, le mobilier est fabriqué par des entreprises d'économie sociale spécialisées en ébénisterie : le Groupe Info Travail et Les Ateliers d'Antoine. Ces deux organisations visent une insertion socioprofessionnelle de personnes qui sont en dehors du marché du travail. Le Groupe Info Travail offre un service d'aide à la recherche d'emploi depuis 1986 et a accompagné 4000 personnes. Il propose deux programmes, l'un de préparation à l'emploi et l'autre de formation manuels sur deux « plateaux de travail » en lien avec l'environnement, dont l'un en ébénisterie qui s'occupe de la revalorisation du bois de frêne (Groupe Info Travail, s.d.). Les Ateliers d'Antoine offrent plus spécifiquement

une formation à l'ébénisterie et un accompagnement à la recherche d'emploi sur 26 semaines, le tout pouvant être valorisé par une certification ou la reconnaissance d'un diplôme d'études professionnel (DEP). Les Ateliers d'Antoine visent à permettre l'acquisition de compétences techniques tout en gardant une ouverture sur le transfert de ces compétences vers d'autres métiers (Les Ateliers d'Antoine, s.d.). Une fois le mobilier fabriqué au sein de ces organisations, il est retourné à la communauté en étant vendu à des institutions publiques, parapubliques et des OBNL, permettant une forme d'autofinancement de l'organisme Bois public et donc la démarche de revalorisation.

Il s'agit d'une initiative mettant en pratique une quasi-circularité et non une circularité complète, car les municipalités d'où proviennent les billots n'ont pas l'obligation de racheter le mobilier revalorisé et celui-ci peut se retrouver dans un autre quartier ou devenir un bien non public. Cependant, la majorité des réalisations ont à ce jour mené à la transformation de bois provenant de territoires municipaux et étant réintégrés à l'espace public sous forme de mobilier urbain.

1.1.3 La revalorisation au laboratoire Design+Proximité

À Montréal, Maurice Cloutier, professeur à l'École de design de l'UQÀM a développé au sein du laboratoire Design+Proximité une méthode de conception et de développement en design visant à revaloriser des lots d'objets[2]. Cette méthode intègre

---

[2] Les informations concernant la méthode de revalorisation de lots d'objets proviennent de plusieurs échanges sur le sujet avec Maurice Cloutier au cours des sessions Automne 2016 et Hiver 2017.

des aspects sociaux et environnementaux. Selon cette méthode, des lots d'objets en fin de vie appartenant à des institutions sont transformés pour entrer dans un nouveau cycle d'usage tout en bénéficiant d'une actualisation formelle et fonctionnelle et en ajoutant une plus-value culturelle à l'objet. Cette revalorisation associe processus de design et production. Elle s'inscrit directement dans l'économie circulaire, mais également dans l'économie sociale et solidaire en faisant appel pour la transformation des objets d'origine à des entreprises collectives s'inscrivant dans le tiers secteur. Cette méthode vise également à encourager les petites entreprises individuelles ou les ateliers privés de fabrication qui ne s'inscrivent pas forcément dans le secteur de l'économie sociale et solidaire. Cette méthode de revalorisation ne vise pas à assembler des pièces d'objets en fin de vie afin d'en faire des œuvres, mais bien d'utiliser les composantes de ces objets comme matière première dans la conception de nouveaux objets utiles. Cette méthode vise à être reproduite avec de nouveaux lots ou de nouveaux objets.

La reconfiguration d'un lot de lampes par le laboratoire Design+Proximité a déjà été réalisée. Des lampes de type « lampes collège » en fin de vie ont été récupérées dans des bureaux de l'UQÀM. Ces lampes avaient pour la plupart été achetées par l'institution depuis 1969. Ces lampes ont été « disséquées », les composantes ont été transformées, quelques-unes ont été mises aux rebuts et d'autres pièces neuves ont été ajoutées. Au total, 70% des composants de la lampe d'origine ont été réutilisés. Un nouveau lot, du même nombre de lampes, a été recréé. Ces lampes ont été approuvées par l'Association canadienne de normalisation CSA. Ce lot de lampes a en partie été revalorisé par des étudiants en formation à l'École de design ainsi que des employés de l'entreprise Formétal, une entreprise d'économie sociale œuvrant pour l'insertion économique par le travail. Cette méthode vise à être reproduite avec d'autres lots d'objets et des prototypes d'actualisation de certaines pièces du mobilier scolaire de la Commission scolaire de Montréal (CSDM) sont en cours de réalisation.

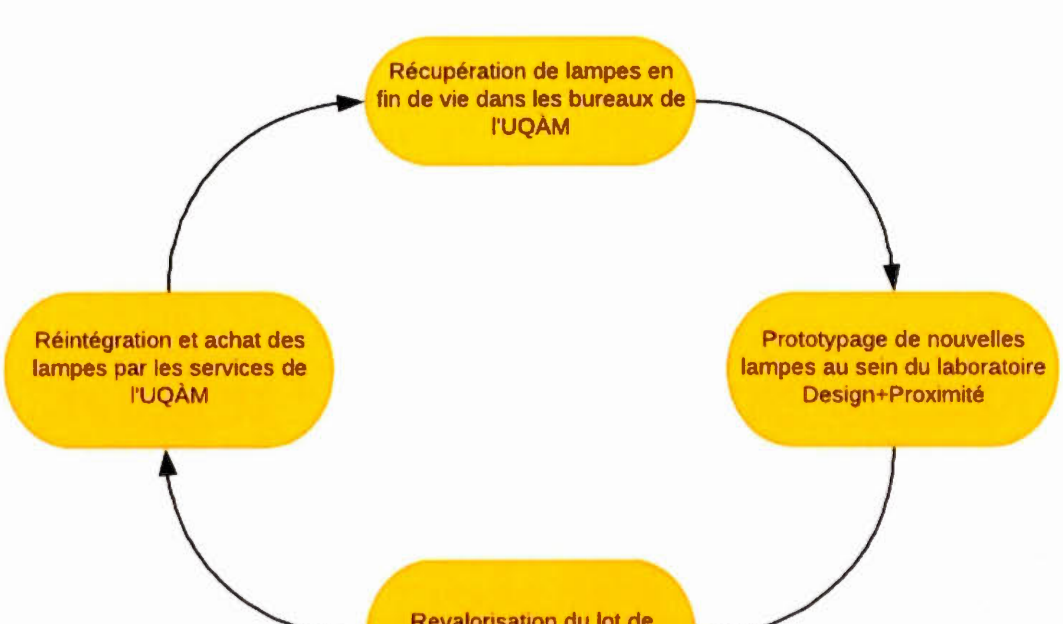

Figure 1.3 Le modèle laboratoire Design+Proximité

Comme pour les précédentes initiatives, l'on peut remarquer que les partenariats sont au cœur de la démarche et sont nécessaires à la réalisation des objectifs du projet. Dans le cas du mobilier de la CSDM par exemple, la revalorisation du lot engendre un partenariat entre la CSDM (l'institution d'origine) et l'École de design de l'UQÀM ainsi que des ateliers de fabrication.

C'est cette initiative de revalorisation d'un lot de lampes qui est la raison d'être de notre travail de recherche. La rencontre avec Maurice Cloutier a mené à l'expression d'un souhait de changer d'échelle et de pouvoir reproduire l'initiative de revalorisation. Il est rapidement apparu qu'il fallait au préalable rendre compte des incidences sociales et environnementales de cette première initiative dans un souci de légitimation de la démarche et que ceci passait par l'identification d'une méthode d'évaluation.

1.1.4 Au-delà des initiatives singulières : vers une synthèse schématisée des initiatives de revalorisation

Il est possible d'observer des similarités entre ces initiatives, qui illustrent ce que nous qualifions «d'initiatives de revalorisation de lots d'objets» et pour lesquelles nous tenterons d'identifier des moyens pour en qualifier et en quantifier les incidences sociales. On remarque par exemple que les initiatives s'inscrivent toutes dans une certaine circularité. En effet, un produit d'origine émane d'un milieu (institution, communauté, espace public) et y retourne à la fin de sa transformation. On remarque que si les trois initiatives ne font pas appel au design et ne génèrent pas de façon égale une valeur culturelle ajoutée significative aux objets transformés, elles entrent toutefois dans le modèle de revalorisation développé par Cloutier (2016). Ces initiatives ont également un ancrage territorial important, faisant appel à une main-d'œuvre locale. De plus, elles font toutes trois appel à des organisations de l'économie sociale et solidaire. Enfin, les trois initiatives reposent sur des partenariats entre le secteur public, le secteur de l'économie sociale et parfois le secteur privé.

Ces constats nous ont permis de développer un schéma synthétisant les caractéristiques partagées des trois initiatives de revalorisation que nous avons abordées (figure 1.4).

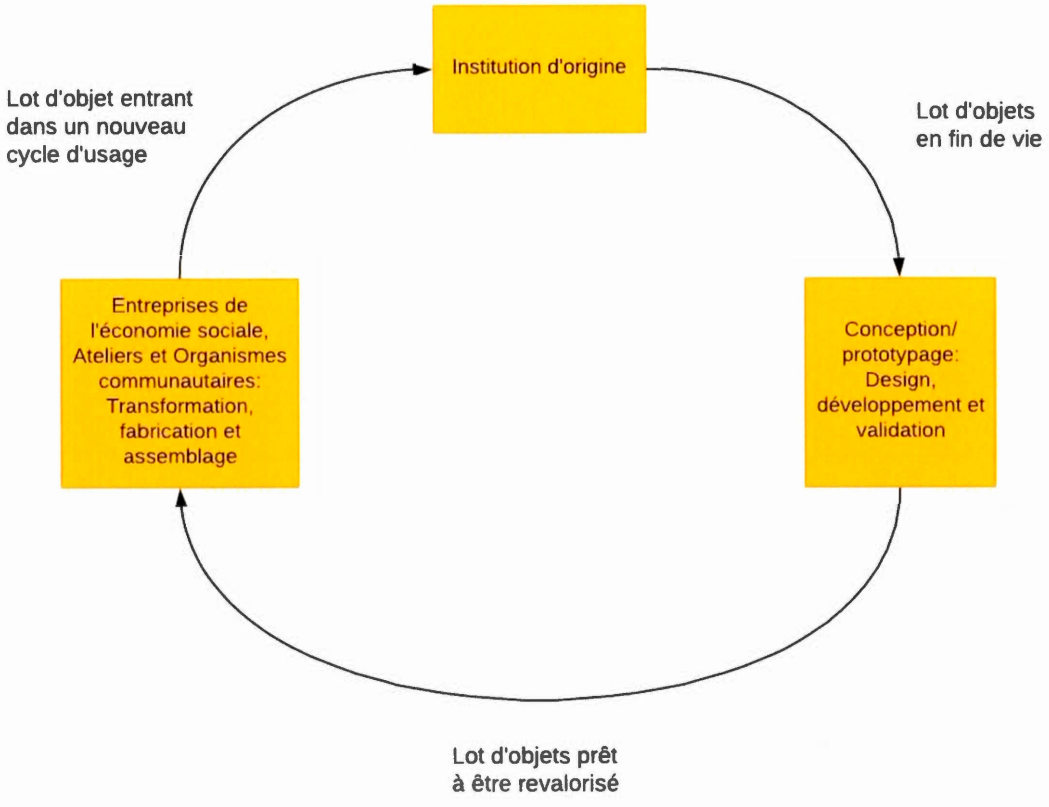

Figure 1.4 Le modèle de revalorisation

En faisant appel au tiers secteur, ces pratiques de revalorisation pourraient vraisemblablement générer des incidences positives sur les territoires, sur la société, sur des quartiers ou sur certaines communautés. La revalorisation semble ainsi toucher à de nombreux domaines, que ce soit l'environnement, le social, la politique, le design et les sciences économiques. Ces trois initiatives de revalorisation semblent également s'inscrire dans le cadre d'une approche d'éco-socio-conception qui, en plus de viser une réduction des impacts environnementaux et sociaux négatifs, cherche à créer un certain nombre d'effets positifs. Nous aborderons dans la prochaine section les premiers pas pour penser une approche éco-socio-conception.

1.2 Les débuts de l'éco-socio-conception

Plusieurs tentatives ont déjà été réalisées afin de formuler un cadre théorique et des outils pour des pratiques de conception soucieuses à la fois des dynamiques sociales et environnementales. Or, aucun outil ne semble pour le moment avoir réussi à atteindre pleinement l'objectif.

Il existe un modèle de développement de produit, le « sustainable product design » (SPD) pour intégrer les considérations sociales dans le processus de design au côté des objectifs environnementaux et dans une approche cycle de vie (Loannou et Veshagh, 2011). Cette approche de conception durable semble toutefois être appréciée principalement en des termes financiers et dans le cadre d'objectifs compétitifs et financiers. Ainsi, le SPD serait un objet pour

- Maintenir la position d'une entreprise
- Attirer les investisseurs
- Se conformer aux législations
- Prévenir les risques
- Conserver une attractivité (Loannou et Veshagh, 2011).

Avec le SPD, les enjeux sociaux semblent être mis au service du management et ne constituent pas un objet de recherche singulier, au risque qu'ils soient effacés derrière d'autres considérations. C'est d'ailleurs ce que conclut l'étude de Loannou et Veshagh (2011) à propos d'entreprises ayant intégré la durabilité dans le modèle de fonctionnement. Cela est visible également dans les publications de la revue *Journal*

of sustainable product design qui se concentrent pour la grande majorité sur les aspects environnementaux.

Selon Walker et Dorsa (2001) dans leur article *Making design work: sustainability, product design and social equity*, l'absence de considérations des différents éléments de la durabilité dans la conception de produits est en partie due à la relative jeunesse du champ d'études. Or, si cela était vrai en 2001, ce n'est plus le cas en 2019, alors que la notion de développement durable est déjà remise en question et qu'on lui préfère dorénavant la notion de transition face à l'accélération des pressions anthropiques. Les auteurs proposaient alors d'intégrer les dynamiques d'emploi et la qualité de l'emploi à la conception de produits et de prendre pour point de départ les designers, qui peuvent avoir une vision élargie de la conception et de la production.

C'est une démarche similaire à celle du SPD qui est portée par l'organisme Orée dans le document *Animer le lancement d'une démarche d'éco-conception pour améliorer la compétitivité des entreprises : évolution d'une démarche d'éco-conception intégrant des critères sociaux et sociétaux* (Orée, 2012). La logique de compétitivité est clairement énoncée dans le titre de la publication et le guide s'adresse directement aux petites et moyennes entreprises du secteur privé bien qu'il vise à aborder des alternatives économiques comme l'économie de fonctionnalité ou l'économie circulaire. Si le guide cherche à se concentrer sur l'intégration d'une approche parties prenantes à l'approche du cycle – sur un modèle semblable à celui du pôle éco-conception que nous aborderons plus tard –, il se concentre davantage sur les aspects environnementaux dont les critères sont mieux définis que pour les aspects sociaux.

En matière de prise en compte des dynamiques sociales, il semble que ce soit le pôle éco-conception qui soit allé le plus loin en pensant une éco-socio-conception et en tentant de la matérialiser. L'éco-socio-conception est définie comme

> se [proposant] d'intégrer à la fois les paramètres environnementaux et sociaux, en plus des critères économiques et techniques habituellement considérés au niveau du cahier des charges d'un produit, dans le processus de conception et de développement de produits ou de services. (Dreux-Gerphagnon, 2012:81)

L'éco-socio-conception, telle qu'elle est envisagée par Dreux-Gerphagnon, invite à penser au-delà des limites de la performance de l'entreprise sur les aspects sociaux afin de ne pas reproduire le modèle développé par l'éco-conception pour la dimension environnementale, mais de prendre en compte la spécificité de la dimension sociale. Ainsi, l'environnement ne doit pas être envisagé « uniquement d'un point de vue physique, mais dans sa relation à des groupes humains qui l'habitent et l'investissent » (Dreux-Gerphagnon, 2012 :82). La dimension sociale liée à l'éco-socio-conception est dès lors pensée d'une manière organique, mouvante, non figée et ne plaçant pas nécessairement l'entreprise ou l'organisation au cœur du schéma. Elle prend en compte non seulement les rapports d'une organisation avec ses salariés, mais également les rapports de l'organisation avec l'ensemble de ses parties prenantes ainsi que ses « parties intéressées » qui ont leurs dynamiques propres. L'éco-socio-conception inscrit également le produit et le service dans une histoire immatérielle qui permet d'ouvrir vers une valeur n'englobant pas seulement les aspects matériels (Dreux-Gerphagnon, 2012).

Cette démarche visant à penser les externalités positives potentielles (Dreux Gerphagnon et Haoues, 2011) et à penser la dimension humaine de l'environnement se heurte cependant à un obstacle en se construisant en outil. En effet, la construction d'un outil régissant l'éco-socio-conception semble se limiter au cadre des performances sociales. L'emploi de l'Analyse sociale du Cycle de Vie dans le cadre du développement de l'éco-socio-conception perpétue la vision figée du social, contribue à prendre en compte la dimension sociale sous le prisme du physique et ne permet pas de s'affranchir du modèle technique, ce qui serait utile à l'éco-socio-conception. En

effet, l'AsCV se concentre pour le moment essentiellement sur la mesure des performances sociales d'entreprises et il reste difficile d'établir des chaînes de causalité entre ces performances et des impacts, dommages et bénéfices sur la société (Feshet, 2014). L'AsCV est également figée dans le temps et ne permet pas d'envisager les impacts à moyen ou long terme, en plus de ne prendre que faiblement en considération les retombées positives (Barbeau-Baril, 2018). Enfin, elle ne permet pour le moment que de s'intéresser aux produits et aux parties prenantes (Perret, 2018) et ne peut donc permettre de rejoindre l'objectif de l'éco-socio-conception tel qu'envisagé par Dreux-Gerphagnon.

Bernard Perret (2018) aborde également l'éco-socio-conception, mais comme faisant partie d'un « nouvel imaginaire technique ». Cette éco-socio-conception s'inscrit dans une démarche où l'on raisonne à une échelle plus large que celle du produit, où l'on ne se soucie pas seulement de l'optimisation de la ressource et où l'on prend garde aux effets systémiques de l'innovation qui pourraient venir affaiblir sa portée. L'imaginaire technique est défini comme « le système des représentations sociales de ce qu'est censée produire la technique – la manière dont une société se projette dans l'avenir à travers de nouveaux objets et d'autres pratiques », par opposition à l' « imaginaire industriel » dans lequel nous vivons et qui « voit dans la technologie le moyen de créer des objets qui nous rendront souverains, plus autonomes par rapport aux autres et à la nature. » (Perret, 2018).

C'est en se référant à cette notion de nouvel imaginaire technique que s'inscrit notre démarche. Comme le souligne Perret (2018), « l'une des tâches essentielles de la recherche sociale devrait être de clarifier les conditions sociales de la transition vers une économie post-croissance ». Considérant cela, nous ne prétendons pas développer un nouvel outil pour concevoir les produits. Nous ne prétendons pas non plus développer une méthode pour en calculer les impacts. Nous tenterons d'identifier des

manières d'apprécier qualitativement et quantitativement les apports des initiatives de revalorisation, qui peuvent être considérées comme relevant de formes d'éco-socio-conception et que nous avons présenté dans la section précédente.

1.3 L'économie sociale et solidaire

Les initiatives de revalorisation que nous avons présentées et qui s'apparentent selon nous à des approches d'éco-socio-conception placent le secteur de l'économie sociale et solidaire au cœur du processus de production. Nous reviendrons dans cette section sur la description de ce secteur, la différence entre l'économie sociale et solidaire ainsi que sur la notion d'économie plurielle.

À l'heure où l'économie de marchés financiers connait de nombreuses crises, des modèles de développement alternatifs émergent et tentent de s'en affranchir. Ces modèles émergeant tentent de concevoir différemment les liens entre les individus et notamment les liens créés par les échanges économiques, ainsi que leurs conséquences sur la société. L'économie sociale et solidaire est l'un de ces modèles venant se poser en parallèle à l'économie publique et l'économie marchande basée sur le profit (Bioteau et Fleuret, 2014). Et ce dans un contexte où de nombreuses activités de production ne rentrent plus dans la dichotomie secteur public/secteur privé. Elle s'est d'ailleurs formée en réaction à la révolution industrielle et aux relations capitalistes basées sur le profit individuel ainsi qu'aux relations bureaucratiques avec l'État (Southcott et Walker, 2015). L'économie sociale se définit de deux manières : il est possible de considérer les formes institutionnelles qui découlent des initiatives qui en émanent, ou les caractéristiques qu'elles ont en commun (Defourny, 2006). Ainsi, le secteur de l'économie regroupe les coopératives, les associations, les mutuelles et les

fondations[3] qui ont pour caractéristiques d'avoir comme finalité le service aux membres ou à la collectivité, une autonomie de gestion, un modèle de fonctionnement démocratique (une personne/une voix) et une répartition des excédents de manières non capitalistes et faisant primer les fins sociales (Defourny, 2006). Ces caractéristiques « 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» (Bouchard, 2004 :61). L'économie sociale vise également une réconciliation entre l'économie, la morale et la justice (Azam, 2003) et a la particularité de « réintroduire le social dans l'économie» (Bouchard, 2004 :69).

Une partie de ces organisations basées notamment sur des besoins collectifs et d'insertion visent également des objectifs plus solidaires ayant pour but de faire participer les acteurs à la définition de l'organisation et « inscrivent leurs pratiques dans une nouvelle rationalité productive basée sur la solidarité, qui donne à la fois des résultats matériels et des gains extra-économiques» (Inácio Gaiger, 2005 :287). Bien que souvent rassemblée sous la même appellation, l'économie sociale diffère un peu de l'économie solidaire. Cette dernière cherche donc davantage à impliquer les acteurs et les usagers dans son fonctionnement, les échanges peuvent y prendre une valeur non marchande et non monétaire (Morin et Rochefort, 2003). L'économie solidaire s'ancre à la fois dans une dimension économique basée sur la réciprocité et l'engagement mutuel, mais également dans une dimension politique liée à l'accès à l'espace public et la maîtrise démocratique des activités économiques (Eme et Laville, 1999). De plus,

---

[3] Bien que l'on puisse exclure de cette définition les fondations liées aux grands groupes capitalistes (Defourny, 2006)

l'économie solidaire vise plus particulièrement les pratiques de solidarité envers les plus défavorisés (Singer, 2006).

L'économie sociale et l'économie solidaire ne sont pas forcément opposées à l'économie publique et l'économie marchande, mais peuvent être considérées comme étant en interaction avec celles-ci et formant un ensemble, une structure économique décloisonnée : l'économie plurielle (Laville, 2003). La théorie de l'économie plurielle est pertinente dans le cadre de l'éco-socio-conception car les initiatives de revalorisation sur lesquelles nous nous attardons font appel à cette diversité économique et aux différents secteurs de manière conjointe. Ces partenariats entre les différents secteurs économiques et les différents acteurs sont d'ailleurs identifiés comme étant nécessaires à la construction et au maintien d'initiatives et d'innovations sociales (Klein *et al.*, 2009).

1.4 Conclusion

Ces définitions du troisième secteur économique font davantage ressortir l'importance de la mission sociale et solidaire des initiatives et organisations qui en découlent que des objectifs purement financiers ayant pour finalité le profit et une croissance économique non raisonnée. On remarque également l'ancrage politique fort, la mise en avant de pratiques démocratiques ainsi que l'ancrage territorial local de ces organisations. Ces caractéristiques des organisations de l'économie sociale et solidaire remettent irrémédiablement en question la reddition de compte purement financière habituellement réalisée par les entreprises et posent la question de l'évaluation des effets de ces organisations et d'initiatives les mobilisant comme c'est le cas avec les initiatives de revalorisation.

CHAPITRE II

MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, nous décrirons la méthodologie employée pour l'élaboration du présent mémoire de recherche. Nous décrirons notre stratégie, la méthode que nous avons employée pour collecter nos données ainsi que pour les analyser.

2.1 Posture de recherche

Comme nous l'avons décrit en introduction, notre recherche a grandement évolué au fil du temps pour que nous finissions par nous poser la question de l'identification des méthodes et des outils existants pour apprécier les incidences sociales[4] et de leur possible utilisation dans le cadre de la revalorisation. Nous nous situons donc dans une démarche de recherche exploratoire. Lorsqu'on cherche à « circonscrire un objet de

---

[4] Comme nous l'avons souligné dans l'introduction, la dimension environnementale n'a pas consisté en un enjeu particulier et une analyse environnementale du cycle de vie (AeCV) a été réalisée. Nous verrons dans les chapitres suivant que la dimension environnementale est également partiellement intégrée dans les incidences sociales.

recherche, définir de nouvelles pistes de recherche, choisir des avenues théoriques ou identifier une méthode appropriée au sujet » (Trudel *et al.*, 2007 :42), cela situe le travail dans une recherche exploratoire. Cette recherche exploratoire

> peut viser à clarifier un problème qui a été plus ou moins défini. Elle peut aussi aider à déterminer le devis de recherche adéquat, avant de mener une étude de plus grande envergure. La recherche exploratoire viserait alors à combler un vide, pour reprendre les termes de Van der Maren (1995). Elle peut être aussi un préalable à des recherches qui, pour se déployer, s'appuient sur un minimum de connaissances. La recherche exploratoire permettrait ainsi de baliser une réalité à étudier ou de choisir les méthodes de collecte des données les plus appropriées pour documenter les aspects de cette réalité ou encore de sélectionner des informateurs ou des sources de données capables d'informer sur ces aspects. (Trudel *et al.*, 2007 :39)

Cela a demandé que nous conservions une grande ouverture aux imprévus et d'accepter que la recherche soit modifiée à plusieurs reprises, posture essentielle à adopter dans le cadre de la recherche exploratoire (Van der Maren, 2011).

Le caractère exploratoire et descriptif de notre recherche nous a menés à nous situer dans une tradition interprétative selon laquelle « tout individu (ordinaire ou savant) est donc sujet interprétant et ses interprétations lui sont spécifiques, car intimement liées à son expérience personnelle du monde » (Giordano, 2003 :20). Ainsi, nous ne pouvons pas prétendre que notre recherche soit dépourvue de toute subjectivité. Nous avons cependant cherché à contrôler celle-ci et la posture interprétative ne remet pas en cause la démarche systématique de recherche qui a été réalisée et qui pourrait être répliquée.

2.2 Stratégie de recherche

Alors que nous prévoyons à l'origine de nous situer dans une recherche davantage évaluative, nos premiers constats nous ont menés à repenser notre question de recherche et ainsi nous situer dans une démarche davantage théorique et exploratoire. En effet, dans le cadre d'un colloque sur la mesure d'impact social organisé par le TIESS en avril 2017, nous avons été mis sur des pistes concernant à la fois la difficulté à évaluer l'impact social et la multitude de méthodes et d'outils ayant été développés et pouvant être utilisés pour cela. Nos premières recherches nous ont permis de valider ce constat. Afin de pouvoir identifier une méthode d'analyse des impacts sociaux à mobiliser dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets en fin de vie, nous avons décidé de procéder à une analyse documentaire. Cela afin de chercher un outil de manière plus systématique en recensant les outils existants et en procédant à une analyse de ceux-ci.

Nous avons décidé de procéder à une analyse documentaire sous la forme d'une revue exploratoire afin d'identifier les principales études portant sur l'impact social et de les analyser pour identifier les outils et les méthodes permettant d'apprécier les impacts sociaux. Pour cela, nous avons dans un premier temps établi notre corpus de données. Nous avons procédé à de nombreuses lectures de ces données afin de faire émerger des catégories qui nous ont permis de constituer notre matrice d'analyse des outils et méthodes.

2.2.1 Collecte des données

Afin d'établir notre corpus de données et dans l'objectif d'identifier une méthode pertinente pour l'évaluation des effets sociaux de la revalorisation, nous avons établi

une liste de mots clés liés à la notion d'impact social. Nous présentons dans le tableau 2.1 la liste des mots-clés utilisés pour la recherche documentaire.

Tableau 2.1 Liste des mots clés

- Analyse de contribution
- Analyse du cycle de vie
- Avise
- Capital social
- Cohésion sociale
- Contrats à impact social
- Cycle de vie
- Daniel Fujiwara
- Économie sociale
- Économie sociale et solidaire
- Effets sociaux
- Évaluation des impacts sociaux
- Évaluation sociale
- HM Treasury
- Impact social
- Incidences sociales
- Indicateurs sociaux
- Jean Gadrey
- Monetary valuation
- Monetisation
- Outcome mapping
- Performances sociales
- Quantification du social
- Retour social sur investissement
- Social Value act
- Social Value International
- Tiers secteur
- TIESS
- Utilité sociale
- Valeur sociale
- Valorisation
- Welfare economics

Nous avons interrogé les bases de données *Jstor* et *Google Scholar* afin de trouver la littérature scientifique sur le sujet. Nous avons utilisé les mots clés à la fois en Français et dans leur traduction en Anglais. Nous nous sommes cependant rendu compte que la littérature scientifique en langue française sur le sujet était très limitée et nous avons

donc décidé de changer notre stratégie pour élargir notre corpus de données à la littérature produite par des organisations. Si cette littérature n'est pas strictement scientifique et n'est pas revue par les pairs, elle n'en demeure pas moins importante pour notre cas et mobilisable en tant que donnée dans le cadre de la recherche scientifique. La littérature organisationnelle est d'une grande importance pour notre cas, car il s'agit d'un domaine pour lequel les publications et les méthodes développées le sont essentiellement par les organisations cherchant à évaluer leurs programmes ou activités par elles-mêmes.

Nous avons également élargi notre corpus en recourant à une remontée de la filière bibliographique, c'est-à-dire que nous avons identifié dans la bibliographie des publications que nous trouvions, les références qui seraient à leur tour pertinentes pour notre recherche. Nous avons également décidé de ne pas nous limiter aux données provenant du secteur de l'économie sociale – qui est fortement lié aux initiatives de revalorisation, mais de nous ouvrir également au secteur privé et au secteur public. Ceci nous semblait important d'une part par notre attachement au CIRAIG dont les partenaires sont essentiellement industriels. D'autre part, nous sommes partis de la présomption que si les organisations de l'économie sociale et solidaire cherchaient à démontrer leurs impacts sociaux, le décloisonnement de l'économie, la responsabilité sociale des organisations et les objectifs de développement durable présents dans la plupart des structures devaient également mener le secteur public et le secteur privé à s'intéresser aux questions de l'impact social. Enfin, il nous semblait important d'avoir le regard le plus élargi possible sur la question, sans nous cantonner à ce qui se fait dans le monde scientifique ou uniquement dans le secteur de l'économie sociale et solidaire.

Cette collecte de données nous a permis d'identifier un certain nombre de références faisant état d'incidences et d'effets sociaux pouvant s'appliquer dans le cadre de la

revalorisation. Elle nous a également permis d'identifier 56 outils et méthodes potentiellement mobilisables pour analyser les incidences et les impacts de la revalorisation.

2.2.2 Matrice d'analyse des données collectées.

Afin de pouvoir identifier un outil particulièrement pertinent pour évaluer l'impact social de la revalorisation, nous avons élaboré une matrice (tableau 2.2) permettant d'analyser les outils que nous avions identifiés grâce à notre collecte de données. Suite à une première lecture des données recueillies, nous avons fait émerger différentes catégories que nous présentons ici et qui constituent notre matrice.

Nous nous sommes inspiré pour cela de la démarche de Maas et Liket (2011) dans leur chapitre *Social Impact Measurement : Classification of Methods.* Ces auteurs ont réalisé un travail similaire, cependant, notre travail diffère du leur en plusieurs points. Tout d'abord, Maas et Liket présentaient 30 outils, pour la plupart se rapportant à une approche quantitative et issue du monde anglophone. Nous avons décidé pour notre part de nous ouvrir également à des outils davantage qualitatifs. De plus, de par notre formation francophone dans une province entourée par la culture anglophone, nous avons saisi l'opportunité de pouvoir chercher des outils à la fois dans la littérature francophone et dans la littérature anglophone. Littératures qui ne communiquent que peu souvent entre elles. Notre matrice d'analyse diffère également de celle élaborée par Maas et Liket (2011) bien que certaines catégories se retrouvent dans les deux. En effet, nous avons adapté cette matrice en fonction des caractéristiques qui selon nous étaient importantes dans le cadre de l'évaluation des impacts sociaux de la revalorisation de lots d'objets.

Nous présentons ici les différentes catégories qui ont émergé et qui forment notre matrice d'analyse des outils et méthodes existantes pour évaluer les impacts, effets et incidences sociales. Nous décrirons plus en détail chaque catégorie et ce en quoi elles consistent au cours de l'analyse au chapitre suivant. Bien que nous ayons identifié 56 outils et méthodes pour apprécier de manière qualitative et quantitative les impacts sociaux, nous en avons sélectionné 12 pour notre analyse. Il s'agissait des 12 outils les plus pertinents dans notre contexte et qui étaient utilisés par un plus grand nombre d'organisations.

Tableau 2.2 Matrice d'analyse des outils et méthodes

Catégories	**Outil / méthode**
Orientation	*Performance* *Efficience* *Impact*
Durée	*Court terme* *Long terme*
Objectif	*Prévisionnel* *D'évaluation*
Échelle	*Individu* *Organisation* *Société*
Approche	*Qualitative* *Quantitative* *Monétarisation*
Démarche d'évaluation	*Externe* *Interne* *Auto-évaluation*
Utilisateurs	*Gouvernement* *Privé* *Non lucratif*

L'*orientation* est sans doute la catégorie la plus importante et elle découle de la nature polysémique du terme impact comme nous le verrons au chapitre suivant. Ainsi, l'outil peut en réalité se concentrer sur des performances, sur une efficience ou sur des impacts.

La catégorie *durée* se réfère aux effets sur lesquels chaque outil se concentre, à savoir s'il s'agit d'effets à court terme ou à long terme.

L'*objectif* de la démarche se réfère à la possibilité de réaliser des analyses prévisionnelles, en amont de l'activité ou de la production, ou de réaliser une évaluation des incidences d'un produit ou d'un service après la réalisation.

L'*échelle* dépend de ce sur quoi porte l'outil. Est-ce que l'on essaie de mettre en évidence les impacts sur des individus, sur les organisations ou encore sur la société dans sa totalité?

L'*approche*, elle, peut-être davantage qualitative ou quantitative. Elle peut également viser à traduire les impacts en des valeurs monétaires, on parlera dans ce cas de monétarisation. Nous diférencierons les méthodes ayant recours à la monétarisation, bien que celles-ci puissent être également considérées comme quantitatives.

La catégorie *démarche d'évaluation* concerne le type de démarche principalement utilisé pour chaque outil, à savoir si l'outil mène principalement à une évaluation interne, une évaluation externe ou une auto-évaluation.

Enfin, notre matrice inclut une catégorie *utilisateurs*. Nous tenterons avec cette catégorie de savoir si les outils sont davantage utilisés par des organisations gouvernementales, par le secteur privé ou par des organisations à but non lucratif.

2.2.3 Opérationnalisation

Afin d'identifier les incidences potentielles de l'initiative de revalorisation de lots d'objets réalisée par le laboratoire Design+Proximité, de poser les bases de l'opérationnalisation de la méthode sélectionnée et ainsi répondre à nos deuxième et troisième objectifs, nous avons tout d'abord procédé à des échanges avec Maurice Cloutier. Cela nous a permis de mieux comprendre la démarche de revalorisation telle qu'elle est effectuée au sein du laboratoire Design+Proximité de l'École de design de l'UQÀM, ainsi que de pouvoir identifier les acteurs impliqués dans cette démarche. C'est en nous basant sur ces connaissances que nous avons pu procéder à l'identification des incidences potentielles de la revalorisation. Pour ceci, nous sommes retournés dans la littérature que nous avions identifiée préalablement et nous avons complété le tout par de nouvelles recherches sur les bases de données. Les connaissances recueillies lors des échanges avec M. Cloutier nous ont également permis d'identifier ce dont il serait nécessaire pour procéder à l'opérationnalisation de la méthode.

2.2.4 L'analyse

Au cours de notre démarche, nous avons alterné entre plusieurs méthodes d'analyse. La création de notre matrice d'analyse nous situe à la frontière avec l'analyse à l'aide de catégories conceptualisantes telle que décrite par Paillé et Mucchueli (2012). En effet, nous avons en partie repris des catégories utilisées dans d'autres recherches que nous avons modifiées en fonction de notre contexte, mais nous avons également fait émerger d'autres catégories en effectuant une série d'itérations entre notre corpus de données et notre analyse.

Bien que l'écriture soit traditionnellement considérée comme le moyen de diffuser les résultats de notre analyse dans le processus de recherche (Giordano, 2003), elle nous a également servi de méthode d'analyse dans le cadre de notre travail. En effet, l'écriture peut également être considéré comme une méthode d'analyse (Paillé et Mucchielli, 2012). Selon Paillé et Mucchielli (2008 :123 dans Barbeau-Baril, 2018)

> [...] l'écriture, sous la forme de phrases complètes et de texte suivi, [peut] tenir lieu de stratégie d'analyse suffisante en soi, dès le début du processus, et tout au long de l'analyse. Autrement dit, au lieu de créer des entités conceptuelles, de générer des codes ou tout autre moyen de réduction ou d'étiquetage des données, l'analyste va s'engager dans un travail d'écriture et de réécriture, sans autre moyen technique, qui va tenir lieu de reformulation, d'explication, d'interprétation ou de théorisation du matériau à l'étude. L'écriture devient ainsi le champ de l'exercice analytique en action, à la fois le moyen et la fin de l'analyse.

C'est cette méthode que nous avons adoptée afin de développer notre analyse des différentes méthodes et outils d'évaluation des impacts sociaux, mais également dans l'identification des incidences potentielles de la revalorisation de lots d'objets.

2.3 Validité et limites de notre étude

Nous avons tâché grâce à notre méthodologie de maximiser la validité de notre étude. Celle-ci réside en notre capacité à constituer notre corpus de données grâce à notre recherche dans la littérature et des mots clés qui nous ont permis d'identifier les différents outils et méthodes. Nous avons pu réaliser cette recherche documentaire à la fois dans la littérature francophone et dans la littérature anglophone, ce qui n'est généralement pas réalisé. Nous pensons que ceci nous a permis d'avoir un meilleur aperçu de la diversité des outils et des méthodes permettant de rendre compte des

impacts sociaux ainsi que des outils ayant été développés dans différents contexte. Cela a pu augmenter notre capacité à en identifier un qui se prête au cadre de la revalorisation de lots d'objets et ainsi répondre à notre objectif. L'alternance constante que nous avons effectuée entre les données et notre analyse ainsi que les nombreuses itérations auxquelles nous avons procédé nous auront également permis d'affiner notre analyse ainsi que les catégories que nous avons fait émerger afin que celles-ci représentent les données auxquelles nous étions confrontés.

Nous ne devons cependant pas sous-estimer les limites de notre étude. Ainsi, nous ne pouvons nier une part de subjectivité dans l'analyse des données, bien que nous ayons tout mis en place pour la contrôler. Ceci pourrait mener d'autres chercheurs à adopter d'autres conclusions. Ainsi, un autre chercheur pourrait faire émerger d'autres catégories lors de son analyse des outils et méthodes. Notre stratégie de recherche et notre démarche systématique nous permet cependant de penser que si un chercheur venait à utiliser les catégories qui composent notre matrice, il en viendrait à des conclusions similaires aux nôtres. Notre collecte de données et la sélection des outils et méthodes comprennent également des limites. En effet, il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et il est possible que nous ne soyons pas parvenus à identifier tous les outils et méthodes. Nous pensons toutefois que notre stratégie nous aura permis d'identifier les plus importantes.

2.4 Conclusion

Nous avons présenté au cours de ce chapitre la méthodologie que nous avons suivie afin d'atteindre nos objectifs et de répondre à notre question de recherche. Nous avons décrit notre stratégie de recherche, les catégories que nous avons fait émerger pour

l'analyse des outils et méthodes ainsi que la manière que nous avons eue de procéder à l'analyse. Si nous nous sommes assurés de la validité de notre démarche et de notre capacité à répondre à notre question et à atteindre nos objectifs, il ne faut pas oublier que notre recherche comporte certaines limites notamment liées au caractère interprétatif de la recherche et à la possibilité de ne pas avoir recensé de manière exhaustive tous les outils et méthodes existants.

CHAPITRE III

LES MÉTHODES ET OUTILS EXISTANTS POUR APPRÉCIER LES INCIDENCES SOCIALES

De nombreux outils et méthodes ont déjà été développés pour apprécier les incidences sociales et les impacts de produits, procédés et services au sein de différents types d'organisations. Il est parfois difficile de se retrouver parmi ces différents outils et méthodes qui ne partagent pas les mêmes définitions et les mêmes caractéristiques. Nous verrons dans ce chapitre les différentes raisons pouvant mener à adopter une démarche d'évaluation des impacts sociaux ainsi que les différentes définitions que l'on donne au terme « impact ». Nous présenterons par la suite notre analyse de différents outils existants pour apprécier les impacts sociaux afin d'identifier celui qui se prêterait le mieux à l'évaluation d'initiatives de revalorisation d'objets. Nous tenons à souligner le travail considérable réalisé en simultané et dans une démarche très semblable par le TIESS (TIESS, s.d.e). Nous nous distinguons cependant de ces travaux sur plusieurs points, notamment en ce qui concerne les outils identifiés et leur catégorisation à l'aide d'une matrice d'analyse qui nous est propre.

3.1 Pourquoi évaluer

Afin de comprendre l'importance qu'a prise l'évaluation de l'impact social et préalablement à l'approfondissement de ce sujet, il apparait pertinent de faire un tour d'horizon des motifs menant à l'adoption d'une démarche évaluative.

L'évaluation peut se définir comme une « démarche systématique permettant d'estimer la valeur d'une intervention» (Tiess, s.d.a). Elle peut être initiée par les gestionnaires d'un organisme, par ses bailleurs de fonds ou encore sur demande ou pressions d'autres parties prenantes (Tiess, s.d.b).

Il existe de nombreuses raisons pouvant mener à la réalisation d'une évaluation. Il est possible de procéder à une évaluation sociale pour aider à la planification, pour améliorer une intervention ou une activité (KPMG, 2017), pour augmenter la crédibilité de l'organisation (Fortin *et al.*, 2018) pour se donner les moyens d'atteindre des objectifs (Bouchard, 2004) ou encore pour répondre à une crise interne (Fontan et Lachance, 2003). On peut décider de procéder à une évaluation pour rendre compte des impacts locaux et globaux de notre activité (Bouchard, 2004), mais également pour renforcer le pouvoir d'agir des participants, valoriser la contribution de l'action des employés et des bénévoles, contribuer à l'avancée des connaissances et faire reconnaître les résultats d'une action et sa légitimité (TIESS, s.d.b.). Il peut être décidé de procéder à l'évaluation de l'impact social pour se conformer à des exigences externes, que celles-ci proviennent de bailleurs de fonds, de la population, de questions de ressources humaines (Fontan et Lachance, 2003), de partenaires externes ou encore de contraintes liées à des réglementations (KPMG, 2017).

Une des raisons qui pousse généralement les organisations à évaluer leur impact social est liée aux questions de financement. Il est possible d'évaluer un nouvel investissement dans un projet ou une nouvelle orientation (Fontan et Lachance, 2003), pour espérer accéder à des programmes de financement (TIESS, s.d.b) et mieux réussir dans un contexte de compétition (Arvidson *et al.*, 2010) en démontrant notamment d'une valeur ajoutée supplémentaire (Stevenson *et al.*, 2010). Ainsi, cette nouvelle course à l'évaluation pourrait être imputable « à la crise financière mondiale et à la volonté accrue qui en découle chez les bailleurs de fonds et les investisseurs (publics

ou privés) de concentrer les ressources limitées sur des initiatives ayant un impact qui peut-être démontré » (Commission européenne, 2015 :27). Cependant, au-delà de la possibilité d'accéder à de nouvelles formes d'aide financière, il s'agit surtout de tenter de conserver les financements déjà existants.

Au-delà de ces considérations plus techniques, il existe des raisons plus théoriques à l'évaluation, et notamment à l'évaluation de l'économie sociale et solidaire. En effet, le manque de reconnaissance de l'économie sociale et solidaire comme projet de société (Bouchard, 2004) peut en lui-même motiver une démarche d'évaluation. Alors même que les entreprises de l'économie sociale rendent des services que d'autres entreprises ne peuvent pas rendre, l'économie sociale reste un phénomène « sous-théorisé » dont le caractère non lucratif ne suffit plus à en définir les apports (Bouchard, 2004), en particulier dans le contexte de compétition dans lequel se trouve le tiers secteur. Il convient donc de trouver des moyens de rendre compte de ces apports et de la diversité des missions et des projets des organisations issues de ce secteur (Bouchard, 2004). Ceci pose cependant la question de la construction de méthodes spécifiques à l'évaluation de ce secteur et génère des défis particuliers. On peut donner l'exemple du défi de trouver des indicateurs qui rendent compte des particularités du secteur de l'économie sociale et solidaire, surtout dans un contexte où rendre compte de la dimension sociale fait moins consensus que rendre compte de la dimension économique (Bouchard, 2004).

Il est donc possible de constater qu'il existe un grand nombre de considérations pouvant mener à l'évaluation. Cela va se répercuter dans le choix de la méthode ou de l'outil qui sera préféré pour ladite évaluation. Il en va de même pour les aspects sur lesquels l'on souhaite faire porter l'évaluation qui vont déterminer le choix de la méthode ou de l'outil employé comme nous le verrons par la suite.

3.2 Définitions de l'impact social

Les organisations – publiques, privées ou de l'économie sociale et solidaire – cherchent souvent à évaluer l'impact social qu'elles génèrent. Il existe de nombreuses méthodes et outils pour quantifier ou qualifier l'impact social, sans qu'aucun ne soit pour le moment parvenu à faire consensus (Commission européenne, 2015; Groupe de travail du CSESS sur la mesure de l'impact social, 2011; Stievenart et Pache, 2014). Dans la littérature, on remarque un grand nombre de publications regroupant ces outils (Maas et Liket, 2011; Clark *et al*, 2004; Armstrong, 2006; Groupe de travail du CSESS sur la mesure de l'impact social, 2011; Olsen et Galmedi, 2008; Fujiwara, 2014; Best et Harji, 2013; Stevenson *et al.*, 2010), sans toutefois qu'une nomenclature précise ou des listes exhaustives se dessinent. Ainsi, les écrits se concentrent parfois sur 5 méthodes (Fujiwara, 2014), tandis que d'autres font la comparaison de 30 (Maas et Liket, 2011) ou en évoquent une quarantaine (Stevenson *et al.*, 2010). Conséquence notamment de l'absence de consensus, chaque organisation semble créer ses propres outils d'évaluation (Krlev *et al.*, 2013). De plus, les entreprises spécialisées dans l'audit comme KPMG, PwC ou EY développent elles aussi leurs propres méthodes d'évaluation. L'une des raisons pouvant expliquer ce foisonnement réside dans le fait que certaines méthodes évaluent les objectifs, d'autres des résultats ou encore des activités comme nous le verront par la suite. Les tentatives de standardisation semblent donc se heurter à la multitude de méthodes et à leurs différences en partie dues à la nature polysémique du terme impact.

Une première recherche avec les mots clés que nous avons identifiés nous a permis de découvrir la présence d'un grand nombre d'outils et de méthodes visant à évaluer les impacts, incidences ou effets sociaux d'un produit, d'une activité ou d'une organisation. Nous en avons recensé 56. Cette liste n'est cependant pas exhaustive. Il apparaît qu'il existe de nombreux outils pour envisager l'impact social. Une première lecture des

documents décrivant ces outils et ces méthodes nous a permis de constater que ce foisonnement est en partie dû à la nature polysémique du terme impact et à l'absence de consensus quant à sa définition (Maas et Liket, 2011).

Notre objectif n'est pas ici de présenter de manière exhaustive toutes les définitions existantes du terme impact, mais d'illustrer cette absence de consensus sur la définition de la notion, qui est l'une des raisons entrainant la création d'un grand nombre d'outils.

Selon le Conseil supérieur de l'ESS (Cité dans Agence Phare, 2017 :7), l'impact social

> consiste en l'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des actions d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général.

Cette définition est proche de celle de Fortin (2018 :3) pour qui l'impact social est

> la différence que fait une organisation par les actions qu'elle réalise et qui se décline en résultats, changements, conséquences. Ces effets peuvent être à court ou à long terme, positifs ou négatifs, se produisant de manière directe ou non, intentionnelle ou pas.

Selon Vanclay (2003 :6) l'évaluation de l'impact social

> includes the processes of analysing, monitoring and managing the intended and unintended social consequences, both positive and negative, of planned interventions (policies, programs, plans, projects) and any social change processes invoked by those interventions.

On fait ici référence à l'évaluation d'une intervention, que ce soit un programme, un projet ou une politique publique. Enfin, selon la méthode du retour social sur investissement (SROI), l'impact est la « différence entre les résultats pour les

participants et le calcul de ce qui serait arrivé dans tous les cas de la part relevant de l'intervention d'autres personnes ou organisations et de la durée des résultats. » (ESSEC, 2011 :57). Selon le Centre de recherche pour le développement international (CRDI), pour les organismes de développement, l'impact signifie « les modifications significatives et durables de niveau de bien-être d'un nombre important de bénéficiaires visés » (Earl *et al.*, 2002 :xi).

Ces définitions apparaissent donc englobantes et portent autant sur un résultat qu'un changement et une conséquence, que celle-ci opère sur l'individu ou sur la société dans son ensemble. De cette multitude de définitions et de cette absence de consensus découle la création d'un grand nombre de méthodes et d'outils. Ces outils vont porter sur les différentes composantes et dimensions de chaque définition. Ainsi, ces définitions entrainent la création d'outils qui vont porter sur l'individu, la société, l'organisation, ou encore sur des résultats, des actions, des contributions ou des transformations. Dans l'objectif de répondre à notre question de recherche et d'identifier un outil permettant d'apprécier les impacts et incidences d'initiatives de revalorisation, il nous est donc apparu nécessaire de mettre en place une grille pour analyser leurs différences. Nous présentons dans les sections suivantes les outils et méthodes sélectionnées ainsi que les résultats de cette analyse.

3.3 Les outils d'évaluation des impacts sociaux

Notre recherche documentaire nous a permis d'identifier 56 outils et méthodes pour évaluer l'impact social (Tableau 3.1). Si la liste n'est pas exhaustive et que de nombreuses organisations mettent en place leurs propres démarches d'évaluation, nous pensons qu'elle rassemble les principales grandes méthodes et familles d'outils. Ces outils sont principalement issus de notre recherche dans la littérature organisationnelle. En effet, le monde académique semble principalement s'intéresser à la critique ou à la

théorisation des méthodes plus qu'à leur élaboration. Les outils viennent principalement de la littérature anglophone, mais certains sont également apparus grâce à notre recherche dans la littérature francophone.

Tableau 3.1 Liste des outils et méthodes

- Acumen Fund Scorecard
- Analyse coût-avantage
- Analyse du Cycle de Vie
- B Impact Assessment
- Balance scorecard
- BoP Impact Assessment Framework
- Carthographie des incidences
- Center for High Impact Philanthropy Cost per Impact
- Charity Analysis Tool
- Cost-Effectiveness Analysis
- Cost-Utility Analysis
- Dalberg Approach
- Demonstrating Value
- Development Outcome Tracking System
- Essais randomisés contrôlés
- Éthnocomptabilité
- Étoile de progression
- EU Standards for Social Impact
- Foundation Investment Bubble Chart
- G8 Impact Investment Taskforce Recommendations
- Global Impact Investment Rating System
- Global Reporting Initiative
- Hewlett Foundation Expected Return
- Human impact + Provit Scorecard and Framework
- Impact Reporting Investment Standards
- Measuring Impact Framework (WBCSD)
- Millenium Vevelopment Goal Scan
- Modèle intersectoriel du Québec
- Multi-criteria Analysis
- Participatory Impact Assessment
- Political Return on Investment
- Poverty and Social Impact Analysis
- Product Social Impact Analysis
- Public Value Scorecard
- Real Indicators of Success in Employement
- Robin Hood Foundation Benefit Cost Ratio
- Social Capital Protocol
- Social Comptability Analysis
- Social Economic Impact Assessment
- Social e-valuator
- Social Footprint
- Social Impact Assessment
- Social Rating
- Social Return on Investment
- Social Value Metrics
- Socioeconomic assessment Toolbox
- Stakeholder Value Added
- Sustainable Livelihoods
- Theory of Change
- Toolbox for analysing sustainable ventures in developing countries
- Total Impact Measurement and Management (PwC)
- Total Value (EY)
- True Value (KPMG)
- Utilité sociale
- Volunteering Impact Assessment Toolkit
- Wellventure Monitor

À la suite d'une première analyse de notre corpus, nous avons décidé de sélectionner 12 outils et méthodes (Tableau 3.2) pour procéder à une analyse plus poussée. Nous avons sélectionné ceux qui étaient utilisés par plusieurs organisations et qui au premier abord semblaient mieux correspondre aux besoins du cadre d'initiatives de revalorisation de lots d'objets[5].

Tableau 3.2 Les outils et méthodes selectionnés

- Analyse du cycle de vie
- Analyse coût-avantage
- B Impact Assessment
- Carthographie des incidences
- Demonstrating Value
- Essais randomisés contrôlés
- Étoile de progression
- Global Reporting Initiative
- Product Social Impact Assessment
- Retour social sur investissement
- Social Impact Assessment
- Utilité sociale

3.4 La matrice d'analyse

Comme nous l'avons vu dans le chapitre II (Méthodologie), nous avons établi une grille d'analyse afin de comprendre les caractéristiques des différents outils et afin de pouvoir répondre à l'objectif d'identifier un outil ou une méthode pouvant être mobilisée dans le cadre de la revalorisation. Nous nous sommes ainsi plongés dans les guides méthodologiques et les lignes directrices de chacun d'entre eux afin d'en identifier les caractéristiques, et ce pour chaque catégorie qui compose notre matrice. Le résultat est présenté dans les tableaux 3.1 et 3.2. L'objectif derrière ces catégories et notre analyse n'est pas de comparer des outils et méthodes qui ne sont pas comparables, mais d'identifier les spécificités de chacun d'entre eux pour en avoir ainsi une connaissance

---

[5] Voir l'Annexe A pour une description succincte de ces méthodes et outils

plus approfondie afin de répondre à notre objectif et d'en choisir un pouvant être utilisée dans le contexte de la revalorisation de lots d'objets.

Tableau 3.3 Matrice d'analyse

Catégories		**Analyse du cycle de vie**	**Analyse coût avantage**	**B Impact Assessment**	**Cartographie des incidences**	**Demonstrating Value**	**Essais randomisés contrôlés**
Orientation	*Performance*	X		X		O	
	Efficience		X			X	
	Impact		O		X		X
Durée	*Court terme*	X	X	X	X	X	X
	Long terme		O		X		O
Objectif	*Prévisionnel*	X	X		X		
	D'évaluation		X	X	X	X	X
Échelle	*Individu*	X	X				X
	Organisation	X		X		X	
	Société		O		X		
Approche	*Qualitative*				X		X
	Quantitative	X	X	X		X	
	Monétarisation		X				
Démarche d'évaluation	*Externe*	X	X	O			
	Interne		X	X	X	X	X
	Auto-évaluation						
Utilisateurs	*Gouvernement*	O	X		X		
	Privé	X	X	X			
	Non lucratif		O		X	X	X

Tableau 3.4 Matrice d'analyse (suite)

Catégories		**Étoile de progression**	**Global Reporting Initiative**	**Product Social Impact Assessment**	**Retour social sur investissement**	**Social Impact Assessment**	**Utilité sociale**
Orientation	*Performance*		X	X			
	Efficience				X		O
	Impact	X			O	X	X
Durée	*Court terme*	X	X	X	X	X	O
	Long terme					O	X
Objectif	*Prévisionnel*				X	X	O
	D'évaluation	X	X	X	X		X
Échelle	*Individu*	X		X	X		X
	Organisation		X	X			X
	Société				O	X	X
Approche	*Qualitative*	X				X	X
	Quantitative		X	X	X	X	O
	Monétarisation				X		O
Démarche d'évaluation	*Externe*			O			
	Interne	X	X	X	X	X	
	Auto-évaluation						X
Utilisateurs	*Gouvernement*				O		
	Privé		X	X	O	O	
	Non lucratif	X	O		X		X

3.4.1 L'orientation

Il s'agit sans doute de la catégorie la plus importante pour différencier les méthodes et outils permettant d'apprécier les impacts sociaux. Cette catégorie découle en partie de la nature polysémique du mot impact. Nous avons vu qu'il existait plusieurs définitions au terme « impact » sans qu'il n'y ait de consensus sur la question. Si les 12 outils et méthodes que nous avons sélectionnés pour notre analyse prétendent tous évaluer un impact social, ils ne se fondent pas sur les mêmes définitions, ce qui explique en partie leurs différences. Nous avons fait émerger trois catégories afin de pouvoir mieux saisir les particularités de chacun de ces outils. Ainsi, dépendamment de leur orientation, les outils et méthodes vont en réalité porter sur les performances sociales de l'organisation par rapport à des standards établis, ils vont tenter de rendre compte de l'efficience de l'utilisation des ressources ou encore chercher à démontrer un effet ou un impact.

Les performances sociales d'une organisation peuvent être définies comme

> un état, qui s'évalue à un moment donné, en regardant les activités passées d'une entreprise, et s'interprète en comparaison à une valeur de référence (référentiels internationaux, normes internationales, cahier des charges de certification, etc.) (Feschet, 2014 :108)

La notion de performance sociale peut ainsi être placée en opposition à celle d'impact social, qui prend en compte des changements sur la personne ou sur la société (Feschet, 2014). Ainsi, bien que pouvant entrainer des effets et ultimement des impacts, la performance ne porte pas sur la même chose que l'impact pris comme un changement (Feschet, 2014). En analysant les différents outils et méthodes identifiés, il apparait qu'un grand nombre mesurent des éléments qui sont davantage de l'ordre de la performance que de l'impact social. C'est par exemple le cas du B Impact Assessment et du Global Reporting Initiative qui sont en réalité des cahiers des charges pouvant mener à des certifications. C'est le cas également du Product Social Impact Assessment

et de la majorité des Analyses sociales du Cycle de Vie (AsCV). Il existe deux types d'AsCV, l'AsCV des voies d'impact et l'AsCV des performances (Barbeau-Baril, 2018). Si l'AsCV des voies d'impact tend davantage à rendre compte d'impacts, la majorité des AsCV réalisées jusqu'à maintenant sont des AsCV des performances (Barbeau-Baril, 2018), c'est pourquoi nous avons fait le choix de mettre cette méthode dans cette catégorie.

Une deuxième catégorie de méthodes se concentre en réalité sur la reddition de compte de l'efficience de l'utilisation des ressources. Il s'agit principalement de l'Analyse coût-avantage, du Retour social sur investissement (SROI) et à moindre mesure certains outils développés par l'organisation Demonstrating Value. Ces méthodes prennent pour point de départ le postulat qu'une action est découpée en plusieurs étapes sous la forme d'une chaine d'impact. La chaîne d'impact (Figure 3.1) est un modèle linéaire et de causalité généralement reconnue qui présuppose qu'une ressource va inévitablement engendrer un impact. Ainsi, selon cette chaine, les ressources (contributions) vont être mobilisées et vont donner lieu à une ou des activités ayant des objectifs définis. Ces activités donneront elles-mêmes naissance à des réalisations qui engendreront des effets (directs) et des impacts (effets ultimes). Dans ce cas, l'impact est vu à l'aide d'un élément contrefactuel comme la somme des effets moins ce qu'il serait arrivé sans l'activité. L'équation de l'impact peut également prendre en compte d'autres facteurs (ESSEC, 2011). Ainsi, dans le cadre du SROI, l'impact correspond aux effets moins ce qu'il serait arrivé de toute façon, l'atténuation de l'effet au fil du temps et ce qui peut être attribué à d'autres organisations (Essec, 2011).

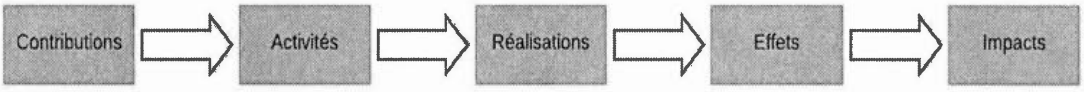

Figure 3.1 La chaine d'impact (adapté de Clark *et al.*, 2004)

Les méthodes que nous avons identifié qui portent sur l'efficience comparent les résultats obtenus aux ressources ou contributions investies dans l'action ou l'organisme ayant mené aux effets. C'est par exemple le cas de la méthode du Retour social sur investissement qui va calculer la somme des contributions, que celles-ci aient été faites en argent ou sous la forme de bénévolat. Elle va ensuite la comparer à la somme des impacts pour mesurer l'efficience de l'investissement. Dans les faits, ces méthodes ne parviennent pas totalement à rendre compte de l'impact et restent au stade des effets.

La troisième catégorie d'outils et de méthodes concerne ceux qui tentent de mesurer, de qualifier ou quantifier un impact. Bien que l'Étoile de progression, le Social Impact Assessment, l'Utilité sociale ou encore le SROI tendent vers cela, il semble que ce soit les essais randomisés contrôlés qui soient les mieux susceptibles de rendre compte d'un impact social en observant et en comparant des groupes ayant subi un changement avec des groupes contrôlés. Cependant, cette méthode peut être lourde. Elle a de plus le désavantage ne ne pas prendre en compte tous les facteurs ayant pu avoir un effet sur les groupes (Salathé-Beaulieu et Gruet, 2018). Enfin, elle demande la mobilisation de nombreuses ressources. Dans la perspective d'apprécier les incidences sociales de la revalorisation de lots d'objets, ce sont ces dernières qui nous intéressent davantage que celles se concentrant sur les seules performances ou sur l'efficience de l'activité en fonction des ressources investies, bien que ces données puissent également être pertinentes.

3.4.2 Durée

Lorsqu'on appréhende un effet, une incidence ou un impact, il est important de préciser si celui-ci est envisagé à long terme ou à court terme. Les méthodes et les outils développés pour évaluer l'impact social peuvent s'intéresser à des impacts à plus ou moins long terme (Maas et Liket, 2011). Ainsi, il est possible d'appréhender les impacts dans leur instant *t*, c'est-à-dire les identifier au moment où l'action ou l'activité ont lieu. On parlera dans ces cas-là d'un regard à court terme, car celui-ci ne va pas pouvoir envisager les effets qu'aura l'action ou l'activité sur la durée. Il est également possible d'envisager les impacts à plus long terme, sur une période de temps plus longue et pouvant s'étaler jusqu'à plusieurs années. En effet, certaines transformations vont prendre du temps à se mettre en place et les impacts ne seront perceptibles qu'après. Dans le cadre de l'évaluation d'initiatives de revalorisation, nous nous intéressons davantage aux incidences sur le long terme, car nous pensons que la revalorisation peut entrainer un changement en profondeur de la société et avoir des incidences permanentes sur les parties prenantes et sur les institutions. Nous pensons également que ce sont des pratiques qui auront effet non seulement sur les personnes qui en sont les acteurs, mais sur la société en général par la promotion d'un changement de pratiques et d'innovation.

Parmi les outils et méthodes que nous avons identifiés, nous remarquons que la plupart envisagent les effets sociaux à court terme. Dans les cas de l'Analyse du Cycle de Vie et du Product Social Impact Assessment, ces méthodes vont se concentrer surtout sur des performances et donc un instant t. Il en va de même pour le B Impact Assessment et le Global Reporting Initiative.

Dans le cas des Étoiles de progressions et des Essais randomisés contrôlés, la portée de l'évaluation va déterminer si les impacts et incidences seront davantage envisagés à court ou long terme. L'individu vivant l'impact étant le sujet de l'évaluation, c'est lorsque celle-ci va s'arrêter que l'on déterminera sur quelle durée l'impact aura été observé. Il est cependant difficilement envisageable d'accompagner et mener une recherche sur une dizaine d'années par exemple et nous imaginons donc que ces outils sont davantage utilisés pour les impacts à court terme.

Les méthodes comme le Retour social sur investissement, l'Utilité sociale, le Social Impact Assessment, la Carthographie des incidences ou l'Analyse coût avantage vont quant à elles tenter d'envisager les impacts à moyen et long terme lorsqu'elles sont utilisées de manière prévisionnelle. En revanche, lorsqu'elles sont évaluatives, ici encore il est difficilement enviseagable de réaliser une évaluation 10 ans après que l'activité et l'action aient eu lieu et de pouvoir hors de tout doute affirmer qu'un impact aura lieu à la suite de celle-ci. Ainsi, si les études portant sur les impacts à long terme sont préférables dans le cadre de la revalorisation, la faisabilité d'une telle évaluation ainsi que l'exactitude des résultats auxquels elle pourrait mener semblent réduites.

3.4.3 Objectif

Nous avons identifié deux types d'évaluation, deux principales démarches dans l'évaluation des impacts sociaux. La démarche peut être prévisionnelle ou évaluative. Dans le cadre d'une évaluation prévisionnelle, les impacts vont être anticipés et non avérés. Cette démarche va davantage être utilisée dans le cadre de programmes que l'on souhaite mettre en place ou pour évaluer le bien fondé de la mise en place d'une action ou d'une activité « à priori ». La démarche évaluative va, elle, se baser sur des résultats et des constats qu'il est possible de faire pour démontrer d'un effet ou d'un

impact. Dans le cadre de la revalorisation, nous privilégierons une démarche évaluative qui permettra d'avérer les incidences sociales des initiatives de revalorisation. Cependant, dans le but d'entrevoir des impacts à plus long terme, il sera possible d'inclure à la démarche une certaine part de prospective.

La plupart des outils que l'on a identifiés vont être d'ordre évaluatif et vont porter sur une action déjà réalisée ou en cours de réalisation. Ainsi, l'Utilité sociale, le Product Social Impact Assessment, B Impact Assessment, le Global Reporting Initiative, Demonstrating Value, l'Étoile de progression et les Essais randomisés contrôlés vont permettre d'évaluer une activité ou une action qui aura déjà été réalisée. L'Analyse du Cycle de Vie pourra quant à elle être utilisée de manière prévisionnelle afin d'éclairer des choix organisationnels, tout comme le Social Impact Assessment qui pourra par exemple être utilisé afin d'évaluer les impacts potentiels d'une politique publique. Enfin, le Retour social sur investissement (SROI), tout comme l'Analyse coût-avantage, pourra être utilisés soit dans le cadre d'une démarche évaluative ou dans le cadre d'une évaluation prévisionnelle.

3.4.4 Les approches

L'évaluation de l'impact social peut être réalisée en adoptant une approche qualitative, une approche quantitative ou encore en ayant recours à la monétarisation. Les approches qualitatives permettront de mieux rendre compte certains aspects intangibles, elles permettront d'avoir une connaissance plus profonde des enjeux, et de mieux évaluer certains aspects comme le bien-être, l'émotion et l'accomplissement qui se prêtent moins bien à un processus de quantification. Les approches quantitatives, elles, sont utilisées pour leur capacité à rendre des comptes, à produire des résultats et pour la possibilité de systématisation qui en découle. Les deux approches ont chacune

leurs avantages et leurs défauts. Ainsi, le recours à la quantification permettra de comparer des résultats, de parler aux bailleurs de fonds en des termes plus compréhensibles et on lui confère généralement une plus grande légitimité. Cependant, elle rendra moins aisée la prise en compte de certaines choses qui le seront davantage en adoptant une approche qualitative.

La monétarisation quant à elle, consiste à attribuer une valeur monétaire aux résultats, même si ces données ne sont pas disponibles sur le marché (Essec, 2011) et cela est rendu possible en faisant des approximations financières de la valeur (proxys). En cela, la monétarisation est également quantitative. La monétisation prend racine dans les théories économiques du 19e siècle et en particulier dans le paradigme de l'économie du bien-être (Weidema *et al.*, 2013) et va réellement entrer en pratique avec l'arrivée des Analyses coût-avantage en 1936 (Weidema *et al.*, 2013). Jusqu'à maintenant, la monétarisation a principalement été utilisée pour l'internalisation des externalités environnementales (Weidema *et al.*, 2013), cependant, il semble que dernièrement, les méthodes de monétarisation soient de plus en plus employées pour l'évaluation des politiques publiques ou dans la mesure de l'impact social dans le cadre de méthode portant sur l'efficience. Nous avons donc décidé de les présenter de manière un peu plus détaillée.

À l'image des méthodes de mesure de l'impact social, la littérature ne semble pas s'accorder sur les différentes méthodes de monétarisation existantes, sur leurs noms et sur leur classification. Nous avons cependant réalisé une synthèse basée sur les publications de Social Value International (2017), du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD, 2017) ainsi que de Fujiwara et Campbell (2011), Lawlor (2014) et Weidema et contributeurs (2013). Cette synthèse donne lieu à une classification des méthodes de monétarisation en cinq grandes « familles » que nous retrouvons dans la figure 3.2. Chaque « famille » regroupe plusieurs méthodes

auxquelles l'on peut faire appel et qui sont partie intégrante de certains outils d'évaluation de l'impact social.

- Avec les méthodes dites des *préférences révélées,* on va chercher à identifier la volonté à payer pour un bien ou à accepter une compensation pour un mal à travers l'observation des individus et de leur comportement de tous les jours. Il s'agit des comportements des individus sur le marché ou dans des marchés reliés à ce que l'on cherche à identifier.
- Avec la méthode des *préférences déclarées*, on va demander directement aux parties prenantes de donner un prix à des biens ou services qui n'en ont pas nécessairement sur le marché.
- La méthode du *Well-being Valuation* se sert quant à elle des indices de bien-être présents dans les statistiques nationales. On va chercher à identifier l'effet que produira un bien ou un service sur l'indice du bien-être (en nombre de points) grâce aux données présentes dans les statistiques nationales. On comparera ensuite cette augmentation à une augmentation du salaire qui aura le même effet sur l'indice.
- Les *méthodes basées sur les coûts* proviennent principalement des analyses environnementales. On cherche à évaluer les coûts reliés à la protection ou au remplacement de quelque chose.
- Le *transfert de valeur* consiste à prendre les données provenant de la monétarisation réalisée lors de précédentes études et de les adapter au contexte de l'évaluation actuelle.

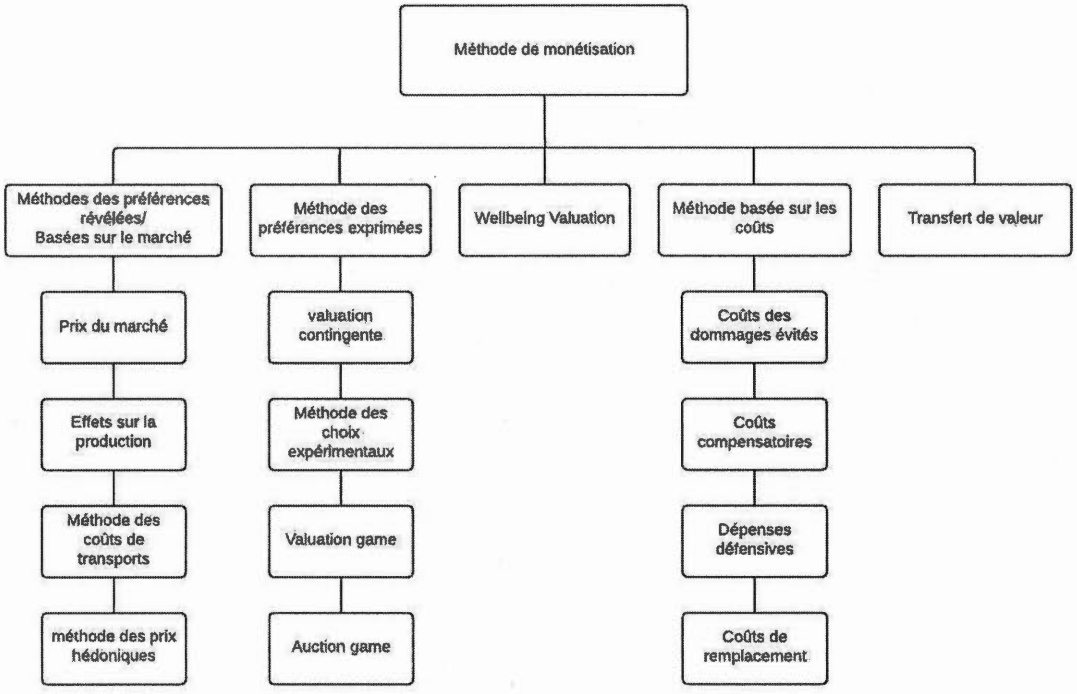

Figure 3.2 Les méthodes de monétarisation

Bien que les approches quantitatives semblent désormais incontournables et bénéficient d'une grande légitimité par leur capacité à produire des ordres de grandeur, nous pensons qu'en favorisant la comparaison, elles tendent à gommer certaines spécificités et singularités. Dans l'identification d'un outil pour apprécier les incidences d'initiatives de revalorisation, nous privilégions une approche qualitative ou mixte qui saura mieux rendre compte de la richesse des dynamiques sociales et de certains effets plus difficiles à quantifier.

Parmi les 12 méthodes et outils que nous avons sélectionnés pour notre analyse, la majorité adopte une approche quantitative. Le Global Reporting Initiative et le B Impact Assessment vont faire appel à des indicateurs quantitatifs, l'Analyse du Cycle

de Vie et le Product Social Impact Assessment vont également faire appel à la quantification pour rendre compte des performances. De leur côté, l'Analyse coût-avantage et le Retour social sur investissement (SROI) vont adopter une approche quantitative, mais vont également réaliser une monétarisation des impacts afin de les traduire en valeur financière pour pouvoir les comparer aux investissements d'origine. Pour ce faire, elles vont faire appel aux cinq différentes familles de monétarisation que nous avons identifiées. Le choix de la méthode de monétarisation va dépendre de ce que l'on souhaite traduire en valeur monétaire. Si des chercheurs commencent à s'intéresser aux liens qui peuvent être faits entre la monétarisation et l'Analyse environnementale du Cycle de Vie (Weidema *et al.*, 2013), la recherche en ce sens n'en est encore qu'à ses balbutiements en ce qui concerne l'Analyse sociale du Cycle de Vie.

Plusieurs outils et méthodes intègrent quant à eux une approche qualitative. C'est le cas par exemple des Essais randomisés contrôlés, de l'Étoile de progression et de la Carthographie des incidences. Si l'évaluation de l'Utilité sociale est avant tout qualitative, la méthode permet d'inclure des indicateurs quantitatifs pour évaluer les incidences dans certaines dimensions et rend même possible la monétarisation d'une partie de celles-ci. Ceci est particulièrement pertinent dans le cadre de la revalorisation. En effet, la possibilité de composer avec une approche mixte qui permette de qualifier certains aspects et d'en quantifier d'autres permettrait de rendre compte du bien fondé de faire appel à la revalorisation même si des coûts peuvent être associés à cela. Cela permettrait de rendre des comptes aux bailleurs de fonds ou aux acheteurs en des termes financiers tout en qualifiant certaines incidences qu'il serait plus hasardeux et moins pertinent de quantifier.

3.4.5 L'échelle

Nous avons constaté que les outils et méthodes ne se concentrent pas tous sur la même échelle, et cherchent à apprécier les incidences et les impacts à plusieurs niveaux (Maas et Liket, 2011). Nous avons repris les trois niveaux déjà identifiés par Maas et Liket (2011) pour analyser les outils que nous avons identifiés. Ainsi, les outils et méthodes vont se concentrer sur les individus (niveau micro), sur les organisations (niveau méso) ou encore sur des effets plus globalisés sur la société dans son ensemble (niveau macro). Dans le cadre de la revalorisation, nous privilégierons les outils qui portent sur les effets et incidences sur la société dans son ensemble. Cependant, nous pensons que si l'outil permet également d'évaluer les incidences sur l'individu ou sur les organisations, cela ne ferait qu'augmenter la portée de l'évaluation et rendre compte de la pluralité des incidences de la revalorisation.

Parmi les outils et méthodes, nous constatons que la plupart se concentrent sur les individus, bien que nous puissions distinguer plusieurs manières de le faire. L'Analyse du Cycle de Vie, en se concentrant sur les performances d'un point de vue de l'organisation (Barbeau-Baril, 2018) et en utilisant des indicateurs portant essentiellement sur l'individu, se situe principalement dans un niveau micro. Cependant, par sa manière de se concentrer également sur les performances de l'organisation, elle entre également dans le niveau méso. Il en va de même pour le Product Social Impact Assessment.

En ce qui concerne le Retour social sur investissement et par extension l'Analyse coût-avantage, mais également les Essais randomisés contrôlés, l'approche est de l'ordre d'un « individualisme méthodologique où l'impact social final est la somme des impacts sur chacun de ses membres» (Lasida *et al.*, 2016 :6). La méthode du SROI est donc avant tout centrée sur l'individu et les changements qu'il va vivre, à la différence d'autres méthodes qui tentent de regarder les impacts générés sur la société dans son

ensemble. Étant une méthode centrée sur l'individu, le SROI va intégrer les parties prenantes dans le processus évaluatif et dans l'identification de liens de causalité dans les maillons de la chaîne d'impact ainsi que dans la définition des indicateurs pour mesurer les effets et l'impact. Ainsi, bien que cette méthode vise à prendre en compte les impacts et se situe donc dans un niveau macro, le choix qui est fait est celui de considérer les impacts sur la société comme la somme de l'agrégation des impacts sur les individus. Toutefois, ces méthodes, en cherchant à calculer l'efficience de l'utilisation des ressources, vont également se concentrer sur l'organisation et sur les améliorations que celle-ci pourrait effectuer.

D'autres outils comme le B Impact Assessment, le Global Reporting Initiative ou certains outils développés par Demonstrating Value vont se concentrer davantage sur l'organisation. Enfin, l'évaluation de l'Utilité sociale va chercher à mettre en évidence l'utilité sociale des organisations sur la société dans son ensemble et se situe donc davantage dans les niveaux méso et macro.

3.4.6 La démarche d'évaluation

Il existe de nombreux types d'évaluation (TIESS, s.d.a), nous avons cependant retenu trois grandes démarches. Il s'agit de l'évaluation interne, l'évaluation externe et l'auto-évaluation.

L'évaluation externe est réalisée par un organisme tiers, elle implique « la participation d'une personne ou d'une équipe indépendante de l'équipe qui assure la réalisation de l'intervention » (TIESS, s.d.a). Elle est généralement utilisée pour rendre des comptes, à des bailleurs de fonds par exemple et est utilisée dans le cadre des politiques

publiques. Elle donne généralement lieu à un rapport d'évaluation qui est rendu à l'organisation en demande (Duclos, 2007).

L'évaluation interne est quant à elle menée par l'organisme qui assure la réalisation de l'intervention évaluée et donc « par les responsables et les agents de l'action » (Eme, Fraisse et Gardin, 2000 :22 cités dans TIESS, s.d.a.). Dans ce cas, la structure va donc elle-même évaluer son programme ou son intervention (Duclos, 2007). Cette démarche d'évaluation sera davantage mobilisée en prévention de changements à l'interne.

Enfin, l'auto-évaluation est menée par la structure, mais celle-ci est accompagnée dans sa démarche par une personne-ressource qui détient des connaissances méthodologiques sur comment procéder à l'évaluation. Selon Duclos (2007) elle est souvent utilisée lors de projets partenariaux, et serait donc davantage utile dans le cadre de la revalorisation.

L'analyse des 12 outils et méthodes sélectionnés nous a permis de constater que la plupart utilisent une démarche d'évaluation interne. Les organisations vont ainsi évaluer par elles-mêmes leurs impacts sociaux. Certaines méthodes comme l'Analyse du Cycle de Vie ou l'Analyse coût-avantage vont tout de même donner lieu à des évaluations externes. Enfin, la seule méthode donnant lieu à une auto-évaluation accompagnée est celle de l'évaluation de l'utilité sociale.

3.4.7 Les utilisateurs et les promoteurs

Il semble que les gouvernements, les entreprises sociales, les organisations de tout type soient de plus en plus portés à gouverner par le chiffre et utiliser la mesure comme légitimation de l'action ainsi qu'à démontrer l'impact social généré par leurs actions et

leurs programmes. Ces organisations ne vont cependant pas faire appel aux mêmes outils. Nous avons identifié trois types de promoteurs et utilisateurs des méthodes et outils d'évaluation des impacts sociaux : les gouvernements, les entreprises privées et le secteur à but non lucratif. Cette troisième catégorie comprend à la fois les organisations de l'économie sociale et solidaire et les grandes fondations. Comme nous nous intéressons à des initiatives pouvant stimuler le territoire et les petites organisations du secteur de l'économie sociale et solidaire, nous retiendront particulièrement les méthodes utilisées par les organisations à but non lucratif et plus particulièrement les organisations de l'économie sociale et solidaire pour répondre à notre objectif.

Les gouvernements tout d'abord encouragent la tendance à l'évaluation et plus précisément à la quantification du social dans un esprit de standardisation, de comparaison et de qualité de l'offre de service. Au Royaume-Uni par exemple, le Public Services (Social Value) Act vise à tenir compte des impacts économiques, sociaux et environnementaux lors de réponses aux appels d'offres publics (Department for digital, culture media & sport, 2018). Les projets relevant du Public Services (Social Value) Act sont évalués quantitativement et notamment en ayant recours à la méthode du Retour social sur investissement (SROI) (Cabinet Office, 2016). En France, les contrats à impact social – inspirés de leurs équivalents anglophones « social impact bonds »– proposent aux entreprises privées d'investir dans des programmes sociaux et d'être remboursés par l'État en cas de réussite des programmes. Si les critères et directives en matière de reddition de compte et de mesure de l'impact social semblent inexistants, il s'agit là de cas pour lesquels des méthodes quantitatives d'évaluation des impacts sociaux pourraient être utilisées. La Commission européenne a quant à elle mis en place un sous-groupe de travail pour « convenir d'une méthodologie européenne qui pourrait être appliquée à l'ensemble de l'économie sociale européenne » et qui pourrait mesurer les apports socio-économiques des entreprises de ce secteur (Commission

européenne, 2015 :17). Enfin, au Canada, les provinces de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Ontario semblent particulièrement s'intéresser à la mesure de l'impact, notamment à la méthode du retour social sur investissement (Social enterprise impact measurement task force, 2017; Smee et Rowe, 2013) et aux méthodes de monétarisation. Des bases de données de proxys (approximations financières) émergent ainsi afin de faciliter les évaluations et de partager les proxys entre organismes et provinces. Les méthodes et outils utilisés par les gouvernements sont donc principalement des méthodes de types « quantitatives », avec une tendance également à la monétarisation comme avec la méthode du Retour social sur investissement (SROI) et l'Analyse coût-avantage.

Les entreprises privées commencent elle aussi à s'approprier la notion d'impact social et à en utiliser les méthodes et outils, voire à en développer. Ceci semble principalement avoir lieu dans un contexte de développement durable et de responsabilité sociale de l'entreprise. L'Analyse sociale du Cycle de Vie (AsCV) ainsi que le Product Social Impact Assessment sont directement développés par les entreprises privées ou indirectement en finançant des chaires de recherches. En effet, la Roundtable for Product Social Metrics qui a mis sur pieds le Product Social Impact Assessment se compose d'organisations tel ArcelorMittal, Nestlé, BASF ou Solvay (PSIA, s.d). Ce sont d'ailleurs une partie de ces membres qui financent la recherche effectuée par le CIRAIG sur l'analyse du cycle de vie. Si ces méthodes sont davantage orientées vers les impacts des produits, les méthodes comme le SROI et l'Analyse coût-avantage qui permettent la monétarisation des impacts, attirent également l'attention d'entreprises privées. Ainsi, les organisations privées semblent s'approprier ces méthodes, que ce soit pour analyser leurs propres activités – comme c'est le cas pour Solvatten (Jönsson *et al.*, 2011) et Crein (Narrillos Roux, 2011) – ou les programmes philanthropiques qu'ils soutiennent – comme le font Veolia (Véolia, s.d.), BT (Lawlor *et al.*, 2014), Coca-cola (Shober et Rauscher, s.d.; Rauscher et Pervan-Al Soquaer, s.d.), Danone (Danone, 2014) ou Mondelez International (CAF Russia, 2015). Enfin, les

organisations privées vont également faire appel aux outils comme le B Impact Assessment ou le Global Reporting Initiative qui vont leur permettre d'établir un score concernant leurs performances sociales et de se comparer aux autres organisations. On remarque ainsi que les organisations privées utilisent principalement des outils et méthodes quantitatives, qui vont davantage leur permettre de rendre des comptes et de présenter les résultats aux côtés de leurs résultats financiers.

Le secteur à but non lucratif s'intéresse également à l'impact social, mais va le faire en faisant appel à un éventail plus diversifié d'outils et de méthodes. Cela reflète la diversité du secteur et de cette catégorie, qui regroupe à la fois les fondations, les fonds d'investissement et les organisations de l'économie sociale et solidaire[6]. Les fondations internationales et les fonds d'investissement vont davantage se tourner vers des méthodes quantitatives tandis que les entreprises de l'économie sociale et solidaire vont également se tourner vers des méthodes qualitatives qui seront davantage modulables pour prendre en compte la particularité de la mission de chaque organisation. La méthode du SROI par exemple a été développée dans les années 1990 par une initiative du Roberts Enterprise Development Fund (REDF) (Emerson *et al.*, 2000). C'est cependant au milieu des années 2000 et avec la publication de deux guides méthodologiques que la popularité de la méthode va réellement grandir, et en particulier dans les pays anglophones (Krlev *et al.*, 2013). Notre recherche nous a permis de constater que ce sont les organisations du tiers secteur qui semblent le plus utiliser la méthode. Selon une étude réalisée en 2012 et portant sur 114 analyses SROI, 88% des organisations analysées étaient des organisations dites « sans but lucratif »,

---

[6] Il est à noter que nos recherches avec des mots clés en français nous ont davantage menés à des outils qualitatifs que les recherches avec les mots clés en anglais. Ceci peut en partie s'expliquer par la longue tradition de la philanthropie en contexte anglophone et de l'influence qu'elle a eue sur la construction d'outils pour évaluer les impacts sociaux (TIESS, s.d.c.).

des entreprises sociales ou des fondations (Krlev *et al.*, 2013). Outre le fait que la méthode ait été développée par le REDF, d'autres fondations comme la Charities Aid Foundation utilisent la méthode (CAF Russia, 2015). Des fonds d'investissement utilisent également la méthode pour évaluer leurs investissements, notamment les investissements dans les entreprises à vocation sociale (Olsen et Galimidi, 2008). Mis à part le SROI, les organisations de l'économie sociale et solidaire vont également utiliser des outils comme l'Étoile de progression ou l'évaluation de l'Utilité sociale (Mounier-Saintoyant, 2016).

3.5 Les outils pour apprécier les impacts de la revalorisation

À travers notre analyse des 12 différents outils et méthodes que nous avions identifiés et en fonction des besoins et du contexte des initiatives de revalorisation de lots d'objets, il est possible d'identifier la méthode qui se prêterait le mieux à l'évaluation de ses impacts sociaux. Nous avons cependant pu constater que la notion d'évaluation des impacts sociaux est un « idéal » encore loin de pouvoir être atteint à l'aide des outils développés jusqu'à maintenant. En effet, les différentes méthodes semblent se heurter à une complexité méthodologique qu'elles ne sont pas encore parvenues à surpasser. Nous pensons cependant que cette difficulté ne doit pas être une raison pour ne pas utiliser les méthodes, mais doit être clairement exprimée par les chercheurs ou les évaluateurs.

Notre analyse nous permet de conclure que la démarche d'évaluation de l'Utilité sociale serait la plus pertinente à mobiliser dans le cadre d'initiatives de revalorisation. Si l'Analyse sociale du Cycle de Vie et le Product Social Impact Assessment ont l'avantage de porter sur tout le cycle de vie et d'évaluer des produits, alors que nous

même tentons d'évaluer les impacts sociaux d'objets revalorisés, le fait que ces méthodes ne permettent pour le moment de rendre compte que de performances sociales liées à un produit nous a menés à les écarter. Nous pensons de plus que les initiatives de revalorisation, plus que menant à la revalorisation d'un objet, ont une mission et une portée sociétale plus large. Évaluer les seules performances de l'objet serait donc trop réducteur dans ce contexte.

La méthode du Retour social sur investissement (SROI) apparaît également pertinente à mobiliser dans le cadre de la revalorisation. Or, nous avons remarqué que cette méthode nécessite un grand nombre de ressources et est lourde à porter, en particulier dans le cadre d'une initiative faisant appel à un réseau d'organisations. De plus, nos recherches sur la monétarisation nous ont menés à conclure que si ces méthodes peuvent être d'un grand intérêt, elles sont encore approximatives, peuvent toutefois nécessiter d'y dédier beaucoup de temps et de ressources et ne reflètent que peu la réalité. S'il est possible de réaliser des transferts de valeur provenant de monétarisations réalisées dans d'autres contextes en les adaptant afin de réduire la démarche, cela en réduirait encore l'exactitude. Nous ne pensons donc pas que le SROI soit la meilleure méthode à envisager dans le contexte de la revalorisation.

C'est donc l'évaluation de l'Utilité sociale qui nous apparaît comme étant la plus à même de rendre compte de la pluralité des incidences d'initiatives de revalorisation de lots d'objets. Nous décrions cette méthode plus en détail dans un prochain chapitre.

3.6 Perspective critique de la mesure de l'impact social

S'agissant d'un travail plus théorique, il nous semble important de revenir sur certaines critiques liées à l'évaluation et à la mesure de l'impact social. L'objectif poursuivi n'est pas de déconstruire ce que nous avons énoncé précédemment ni de dénigrer des méthodes dont l'utilisation s'est révélée nécessaire et qui ont un grand intérêt pour les différents secteurs. L'objectif est d'aborder ces questions avec le regard critique qui est nécessaire à toute utilisation de ces outils d'appréciation des impacts sociaux.

La mesure de l'impact social donne lieu à de nombreux débats et cristallise les attentions. Elle intrigue des chercheurs de nombreuses disciplines et si certains débats font rage sur des méthodes en particulier, d'autres portent plus largement sur le phénomène qu'est devenue la mesure de l'impact social. Nous aborderons dans cette section les arguments soulevés en partie par la sociologie de la quantification quant à la mesure de l'impact social dans son ensemble. La sociologie de la quantification s'intéresse à « la manière dont le chiffre est doté d'importance (ou pas) par les individus dans le cours d'une action ou d'une délibération» (Ogien, 2010 :22). Elle se positionne de manière ferme par rapport au chiffre et à sa place dans notre société, notamment quand il s'agit de questions d'ordre social. Nous mettrons une emphase particulière sur la manière dont l'évaluation sociale et la quantification plus particulièrement peuvent être considérées comme étant « un processus à caractère fortement politique » (Fontan et Lachance, 2005 :7). Nous aborderons ensuite la linéarité qui est au cœur de la théorie du changement et d'une manière plus générale de la mesure de l'impact social, pour en faire la critique de son utilisation dans le cadre de l'évaluation du social. Enfin, nous aborderons les limites de la quantification dans le cadre de l'évaluation du tiers secteur.

3.6.1 Mesure et quantification, une question de terminologie

Selon Desrosières (2008), le terme omniprésent de « mesure » constitue un problème à lui seul, ce qui pourrait contribuer à façonner le processus évaluatif. Utiliser le terme de mesure est un problème en soi, car celui-ci renvoie au domaine de la nature, aux choses qui existent déjà sous une forme mesurable, comme la hauteur d'une montagne (Desrosières, 2008). Ainsi, lorsqu'on touche au social, il n'importe pas de mesurer, mais bien de quantifier. Quantifier peut être défini comme l'action d'« exprimer et faire exister sous une forme numérique ce qui, auparavant, était exprimé par des mots et non par des nombres » (Desrosières, 2008:38). Ainsi, l'action de quantifier se découpe en deux étapes distinctes, il s'agit de convenir puis mesurer (Desrosières, 2008). Convenir est l'étape de la formation d'équivalences, de la traduction de ce qui touche au social et aux mots en une forme qui pourra être mesurée.

3.6.2 Quantification et politique

Les choix qui seront faits dans la manière de convenir donnent à la quantification une tournure profondément politique. Il en va de même pour « les indicateurs de performance, de résultats ou d'impacts [qui] ne sont jamais neutres, mais comprennent un fondement politique » (Bouchard, 2004 :71). Ces outils de quantification sont également des outils de coordination et de gouvernance en cela qu'ils vont façonner la rétroaction (Desrosières, 2008). La mesure d'une performance par exemple, va entrainer une rétroaction focalisée sur l'indicateur et non sur l'action (Desrosières 2008). Les indicateurs eux-mêmes vont influencer la prise de décision au sein de l'organisation et il y a un risque de présence « d'effets pervers de la rétroaction des indicateurs sur les acteurs quantifiés» (Desrosières, 2008:42). Cela est d'autant plus accentué que l'on se trouve dans un monde où « ce qui n'est pas compté ne compte

pas » (Desrosières, 2008:35). Ainsi, tout le processus d'évaluation n'est ni neutre, ni objectif, mais éminemment politique, ce qui demande un haut niveau de transparence.

Le chiffre et la mesure vont également être utilisés comme un outil de légitimation par l'État dans l'idée du « gouverner résultat » (Ogien, 2010 :23) et à travers l'emprise du chiffre sur « l'ensemble de nos activités sociales » (Ogien, 2010 :20). Or, selon l'analyse de Picq (2000) cité dans Ogien (2010 :23), « introduire la « culture du résultat» dans les administrations d'État consiste à insuffler un peu d'esprit d'entreprise, de rentabilité et de compétition » (Ogien, 2010 :23). De même que la quantification est devenue indispensable à l'État et à la conduite des affaires publiques (Ogien, 2010), elle semble être devenue indispensable au tiers secteur, à travers notamment l'adoption des codes de la performance économique. Or, ces codes sont au cœur de la logique du secteur privé et du capitalisme moderne (Lasida *et al.*, 2016).

L'ancrage politique de la quantification du social se fait donc également sentir par le tournant qu'elle a pris avec l'apogée du néolibéralisme, la tendance à la porosité des secteurs et l'arrivée de la nouvelle gestion publique. Et ce notamment à travers le besoin de l'État et des organisations du tiers secteur de se conformer à des logiques de gestion émanant originellement du secteur privé. On constate cela à travers la réalisation de palmarès des performances, à travers le besoin de générer de « meilleures pratiques », de modéliser les comportements des acteurs et d'individualiser les données (Desrosières, 2008). Autant d'idées qui façonnent la quantification et qui émanent d'une logique néolibérale. L'adoption de ces pratiques est également une réponse à la compétition accrue entre les organisations pour des ressources qui se raréfient et face au retrait des financements étatiques au profit d'investisseurs ou de bailleurs de fonds le plus souvent privés et à qui seuls les résultats quantifiés prouvant du bien-fondé de leur investissement importent. L'évaluation peut donc être considérée comme « contribuant à la recherche de performance, au contrôle et à la mise en concurrence des

structures» (Agence phare, 2017 :29), participant ainsi à la dynamique de compétition dont elle est victime. Ceci entraine un certain rejet de cette quantification par les acteurs de l'économie sociale. En effet, selon l'Agence phare dans son rapport sur l'exercice de la mesure d'impact social,

> en faisant la promotion de certaines méthodes d'évaluation d'impact social, marquées par des démarches de quantification, certains acteurs (tels que les grands cabinets de conseil) portent avec eux une certaine « vision du monde », « une idéologie », d'inspiration néolibérale, caractérisée par des valeurs qui ne correspondent pas à celles auxquelles s'identifie une partie des porteurs de structures d'utilité sociale. (Agence phare, 2017 :30)

Ainsi, la logique de la mesure semble avoir contaminé tous les secteurs et contribué à l'adoption de la mesure de l'impact social par le secteur public et le secteur de l'économie sociale et solidaire. Ce transfert et cette porosité se font d'autant plus sentir dans la logique sous-tendue par les contrats à impact social que nous avons abordés précédemment, ainsi que dans la manière dont les entreprises spécialisées dans l'audit se sont approprié les pratiques.

3.6.3 Linéarité du processus

Une autre critique qui émane de la quantification du social porte plus précisément sur les méthodes prenant pour base la théorie du changement. Cette critique concerne la linéarité et la simplicité du processus menant à l'impact qui, selon de nombreux auteurs, sont incompatibles avec l'étude du sujet humain et du tiers secteur.

Selon Lasida *et al.* (2016 :7), la théorie du changement « répond au besoin de simplifier la complexité de la réalité pour essayer de vérifier si les actions menées répondent ou pas aux objectifs fixés. ». Cependant, selon Stievenart et Pache (2014 :82), la chaîne

menant d'une contribution à un effet « est complexe avec souvent l'existence de dynamiques rétroactives » et sa simplification dans le cadre de la mesure de l'impact social est trop importante pour que l'exercice conserve un intérêt. Ces mêmes auteurs affirment donc qu'« appréhender l'ensemble des chaînes d'effet apparait ainsi comme une quête labyrinthique et toute modélisation des impacts d'une entreprise sociale sera de fait simplificatrice » (Stievenart et Pache 2014 :82). Dans la même lignée, Perret (2010 :46) parle lui de la performance comme se mesurant « en comparant un résultat à un objectif simple, univoque et ciblé » et n'a donc « de sens qu'en référence à une vision simplifiée et « instrumentale » des finalités d'un organisme ». Enfin, Merveille critique le fait que les études d'impact suivent « une logique linéaire d'explicitation des événements qui émergent dans le monde et qui présupposent un lien direct et unilatéral entre un effet et sa conséquence » (Merveille, 2014 :53). Il propose ainsi de laisser de côté la perspective linéaire et de prévisibilité émanant de la physique, pour aborder l'impact en se concentrant davantage sur les dynamiques d'infection et de contagion telles qu'elles sont appréhendées par les sciences biologiques (Merveille, 2015). Celles-ci seraient plus à même de représenter la complexité et l'interrelation des incidences dans un contexte social (Merveille, 2015). L'idée même de faire reposer l'évaluation des impacts sociaux sur la théorie du changement semble donc être un problème et réduire l'intérêt de la mesure de l'impact social.

3.6.4 Les limites de l'approche quantitative

Il y a actuellement un élan des organisations du tiers secteur pour mieux démontrer leur valeur au public et aux bailleurs de fonds, mais également pour s'améliorer et se renforcer (Arvidson *et al*, 2010). Cependant, le fait que le tiers secteur se concentre sur l'effet, l'impact ainsi que sur la valeur monétaire dans l'évaluation, provient des orientations et des priorités gouvernementales. Ainsi, le gouvernement du Royaume-

Uni a concentré l'évaluation de ses politiques publiques sur la notion d'effet, de rentabilité et d'efficience mesurée en partie grâce à la valeur monétaire (Arvidson *et al.*, 2010). Ceci a pu grandement influencer les organisations du tiers secteur dans leur manière d'envisager l'évaluation, celles-ci étant des partenaires importantes des gouvernements, se substituant parfois à ceux-ci pour permettre l'accès à des services.

Bien que souvent nécessaire à la survie des organisations, il est possible de critiquer cette manière trop réductrice de rendre des comptes. En effet, les indicateurs quantitatifs « parviennent rarement à saisir certains aspects qualitatifs essentiels ou, en raison de l'accent qui est mis sur l'aspect quantitatif, ces indicateurs peuvent déformer ou sous-estimer l'aspect qualitatif qui sous-tend l'aspect quantitatif » (Commission européenne, 2015 :25). De plus, il est possible de craindre que « la préoccupation de pouvoir montrer des résultats tangibles de l'efficacité des projets prenne le pas sur la question de leur pertinence ou sur des considérations éthiques» (Perilleux *et al.*, 2016 :9). Selon des praticiens du tiers secteur eux-mêmes, « les méthodes quantitatives sont aussi perçues comme simplistes et peu adaptées aux effets complexes et multidimensionnels de certains projets » (Agence phare, 2017 :23). Les méthodes qualitatives, elles, sont « perçues comme plus adaptées pour saisir les impacts sociaux dans leur complexité » (Agence phare, 2017 :24), bien qu'elles soient « plus difficilement communicables et moins fiables scientifiquement » (Agence phare, 2017 :24). Il semble, en résumé, que bien que nécessaire, la mesure quantitative à elle seule ne suffise pas (Torjman, 2012).

Il semble important que les organisations du tiers secteur elles-mêmes puissent «développer des outils d'évaluation et de valorisation de l'impact social qui [soient] en cohérence avec leur vision et leur culture d'entreprise» (Perilleux *et al.*, 2016 :10), et qui rendent comptent des particularités du secteur. En effet, il semble primordial que les méthodologies permettant de rendre compte des impacts de l'économie sociale et

solidaire et d'initiatives comme celles relatives aux méthodes de la revalorisation de lots d'objets soient appropriées, surtout « si nous considérons que l'ES est productrice de résultats ou d'effets qu'elle est seule à pouvoir réaliser » (Bouchard, 2004 :62). Cependant, rendre compte de la dimension sociale fait moins consensus que rendre compte de la dimension économique (Bouchard, 2004) – peut-être est-ce là la raison de l'utilisation d'indicateurs économiques quand on veut rendre compte du social. Ainsi, pour parvenir à parler aux bailleurs de fonds et dans le contexte capitaliste dans lequel nous vivons, la rhétorique des chiffres ne devrait pas être abandonnée, mais éclairée par d'autres méthodes, d'autres considérations.

Un obstacle doit tout de même être franchi si l'on souhaite conserver les aspects quantitatifs de ce cas-ci, il s'agit de l'apparente objectivité. Selon Ogien (2010 :35), la mesure de l'impact social « repose sur une idée : la mise en chiffres est, par essence, un exercice scientifique et neutre qui fournit des descriptions objectives des faits sociaux et économiques ». Or, nous avons vu que ce n'est pas le cas et nous pensons qu'il faut s'absoudre de cette objectivité et assumer toute la subjectivité de la démarche si l'on souhaite évaluer l'impact social et ne pas en biaiser l'interprétation.

3.7 Conclusion

En vue de répondre à notre premier objectif et d'identifier un outil pour apprécier les incidences sociales des initiatives de revalorisation, nous avons abordé au cours de ce chapitre les différents outils et méthodes existants. Nous avons vu les raisons qui menaient à l'évaluation ainsi que la pluralité des définitions du terme « impact », donnant lieu à une multitude d'outils et de méthodes. Nous avons ainsi analysé 12 de ces outils en fonction de catégories que nous avons fait émerger. Il est apparu que

l'évaluation de l'Utilité sociale semble être la méthode se prêtant le mieux au contexte de la revalorisation et aux objectifs recherchés. En effet, par sa manière de s'intéresser aux impacts sur la société dans son ensemble sans toutefois chercher à quantifier tous les aspects nous apparait pertinent dans le cadre de la revalorisation. Nous creuserons la question de l'évaluation de l'utilité sociale ainsi que les pistes pour son opérationnalisation dans le contexte de l'évaluation d'une initiative de revalorisation. L'évaluation ayant un fort ancrage politique, il nous a également semblé nécessaire au cours de ce chapitre, d'adopter une posture davantage critique afin de bien saisir la complexité ainsi que les enjeux reliés à l'évaluation de l'impact et à la quantification de l'impact social dans son ensemble.

CHAPITRE IV

VERS UNE OPÉRATIONNALISATION DE L'ÉVALUATION DE L'UTILITÉ SOCIALE DANS LE CADRE DE LA REVALORISATION DE LOTS D'OBJETS

Dans l'objectif de poser les bases de l'opérationnalisation de l'évaluation de l'utilité sociale dans le cadre d'initiatives de revalorisation de lots d'objets, il nous parait important de bien identifier ce dont il s'agit. Dans ce chapitre, nous dresserons le portrait de l'utilité sociale. Nous verrons d'où la notion a émergé et comment elle se définit. Nous décrirons ensuite la démarche d'évaluation de l'utilité sociale en pensant à son opérationnalisation dans le cadre de la revalorisation telle qu'elle est réalisée au laboratoire Design+Proximité de l'École de design de l'UQÀM. Nous préciserons enfin en quoi l'utilité sociale apparait appropriée dans le cadre de la revalorisation.

4.1 Historique de la notion

L'utilité sociale est une notion principalement utilisée en France dans le secteur de l'économie sociale et solidaire et n'est encore que peu mobilisée au Québec (Sirieix *et al.*, 2018). L'utilité sociale est davantage liée au contexte de la société française, mais peut tout de même être mobilisée dans notre contexte. Dans cette section, nous ferons un bref retour historique sur la notion d'utilité sociale et son évolution au travers des années.

Comme nous l'avons déjà évoqué, il s'agit d'une notion principalement abordée dans les pays francophones et utilisée surtout en France, pays dont elle émane. Si la notion apparait pour la première fois en France en 1973 (Duclos, 2007, Rodet, 2008; Branger *et al.*, 2014), c'est dans les années 1990 qu'elle émerge dans les textes législatifs (Parodi, 2010). L'utilité sociale dans ce contexte vient appuyer l'économie sociale et solidaire dans un moment ou sa reconnaissance est nécessaire. Elle vient justifier les exonérations fiscales concédées aux structures de l'ESS (Duclos, 2007) et leur traitement particulier (Rodet, 2008). En effet, si les structures relevant de l'économie sociale bénéficient d'exemptions fiscales jusque dans les années 1990, le seul caractère de non-lucrativité des organisations ne semble plus suffire pour justifier ces exemptions dans un contexte marqué par la compétitivité. L'économie sociale et solidaire doit dans ce contexte se forger une « identité de secteur » (Gadrey, 2004 :55) et elle va notamment faire cela à travers la notion d'utilité sociale. Ainsi, selon Gadrey (2006 :517), l'utilité sociale a été « forgée pour « défendre » l'économie solidaire face à certaines menaces, ou pour en promouvoir le développement sur la base de règles favorables » (Gadrey, 2006 :517), et ce « dans un contexte plus défensif de production de règles d'inspiration libérale» (Gadrey, 2004 :49). C'est dans ce contexte qu'à ses débuts, l'utilité sociale va se définir non pas explicitement, mais à travers des critères que l'on donne à l'économie sociale et solidaire : le fait de répondre à des besoins en marge du marché, l'accessibilité, la participation à l'insertion, la non-lucrativité, la cohésion sociale et le projet social de la structure (Parodi, 2010).

La notion d'utilité sociale émerge en partie dans le cadre des discussions entre les intérêts particuliers, les intérêts collectifs et la notion d'intérêt général. Cependant il ne faut pas la confondre avec la notion d'intérêt général (Parodi, 2010). En effet, les intérêts collectifs ne font qu'additionner les intérêts individuels tandis que l'utilité sociale voit plus loin et prend en considération des incidences sociales qui dépassent la somme des incidences individuelles. L'État est le garant de l'intérêt général dans la

tradition française (Parodi, 2010), cependant, il perd ce monopole dans les années 1970 avec l'avènement de la dérégulation, et le secteur de l'économie sociale va prendre sa place dans cette création d'intérêt général. Ainsi, l'utilité sociale pourrait correspondre à la portion de l'intérêt général pris en charge par les associations (Rodet, 2008). Cependant, on peut y opposer la vision de l'intérêt général comme quelque chose qui « s'impose aux citoyens » tandis que l'utilité sociale « dépend de la mise en œuvre d'une démarche participative démocratique » (Rodet 2008 :170) qui sera propre au secteur de l'économie sociale et solidaire. Il ne faut pas non plus confondre la notion d'utilité sociale avec celle d'externalité positive. En effet, les externalités positives sont par définition des effets non intentionnels ou accidentels d'une action tandis que l'utilité sociale est recherchée par les structures ou les activités (Gadrey, 2004).

Ces considérations vont mener l'utilité sociale à devenir une convention sociopolitique qui va justifier certaines régulations en France (Gadrey, 2004). Cependant, la question de la convention n'est pas la seule problématique liée à l'utilité sociale et la problématique de l'évaluation-contrôle va émerger (Gadrey, 2004). Ainsi, la notion d'utilité sociale va se construire simultanément dans une dimension théorique (portant sur la convention) et dans une dimension pratique (portant sur l'évaluation) (Parodi, 2010). Si la littérature de type « scientifique » porte davantage sur l'utilité sociale comme convention, la littérature organisationnelle va porter sur les questions d'évaluation de l'utilité sociale. C'est sur cette seconde problématique que nous nous pencherons dans ce chapitre et qu'il semble pertinent de mobiliser dans le cadre de l'évaluation de la revalorisation de lots d'objets.

Comme nous l'avons vu, la notion d'utilité sociale est à l'origine intimement liée au secteur de l'économie sociale et solidaire. La question de son évaluation va se développer au sein des organisations de ce secteur. Elle touche dorénavant tous les

secteurs (Duclos, 2007), à l'instar des autres outils et méthodes pour apprécier les impacts sociaux.

4.2 Des définitions de l'utilité sociale

Avant de nous plonger sur la question de l'évaluation de l'utilité sociale, il semble important de commencer par faire le tour des débats concernant sa définition. À la lecture des écrits sur l'utilité sociale, il apparaît qu'aucune définition de la notion ne semble faire consensus. On peut également faire le constat que cette absence de définition de l'utilité sociale est volontairement recherchée et assumée. Il existe en réalité différentes définitions et par conséquent des interprétations différentes de ce dont il s'agit (Rodet, 2008). Jean Gadrey fait même état d'un « flou considérable autour de cette idée » (Gadrey, 2004 :11).

La notion d'utilité sociale est parfois considérée comme synonyme d'impact social. Parfois, elle représentera les effets des activités des entreprises de l'économie sociale et solidaire ou encore verra l'accent mis sur « les bénéfices collectifs de l'activité et la contribution apportée au bien commun » (Lasida *et al.* 2016 :6). Parfois on la remplacera par le terme « utilité sociétale » (Duclos, 2007) ou encore « rentabilité sociale », « plus-value sociale » ou « bénéfices collectifs » (Gadrey, 2006 :517). L'utilité sociale pourra également être perçue comme comblant les lacunes du secteur public et du secteur privé ou encore défini comme la spécificité de l'économie sociale et solidaire (Rodet, 2008) pour faire la distinction avec les acteurs du secteur à but lucratif (Perrin et Benzerafa, 2017). C'est d'ailleurs ce qui prévaut dans les approches juridiques et fiscales de l'utilité sociale en France (Perrin et Benzerafa, 2017). Au final, à la lumière des écrits, il semble qu'il y ait une « impossibilité de définir strictement

l'utilité sociale » (Parodi, 2010 :40) et que les notions de valeur sociétale et d'utilité sociale fassent « l'objet de débats ne permettant pas d'aboutir à une définition stabilisée » (Gadrey, 2006 :517). Cela mène à aborder la notion comme un ensemble d'effets plutôt que dans une définition figée (Gadrey, 2004). Ainsi, l'utilité est un «ensemble de résultats observables jugés dignes d'être mis en avant, décrits et évalués à des fins de jugement. Et les diverses dimensions retenues sont considérées comme incommensurables » (Gadrey, 2004 :12). Elle se révèle également « être davantage un ensemble de valeur sur lequel les acteurs s'entendent qu'une vision univoque » (Rodet, 2008 :170). Cette approche et ce choix apparaissent très éloignés de ce que peuvent représenter d'autres méthodes en figeant certaines notions dans des définitions bien précises pouvant par la suite donner lieu à des dérives de comparaison. C'est le cas par exemple avec la méthode du Retour social sur investissement et la définition de la valeur qui guide la méthode.

Le milieu de l'économie sociale et solidaire semble donc réticent à adopter une définition figée de l'utilité sociale, notamment à cause des formes de contrôle qui pourraient émerger ainsi que des obligations d'évaluation qui pourraient se développer (Rodet, 2008), à l'image de celles ayant émergé dans le monde anglo-saxon avec la notion d'impact social et l'utilisation de méthodes comme le Retour social sur investissement. La crainte existe également qu'une définition de l'utilité sociale adoptée unanimement n'entraine une évaluation de la production matérielle seulement (Rodet, 2008) perdant ainsi d'autres atouts portant sur le fonctionnement des structures. L'utilité sociale va donc davantage être perçue comme une notion changeante et les organisations se plongeant dans l'évaluation vont devoir adapter les méthodes à leurs réalités (Gadrey, 2006). Elles vont notamment devoir adapter la définition et la méthode en fonction de leur volonté à « défendre » l'économie sociale et solidaire face à des menaces, à justifier certains apports de leurs structures dans un contexte de concurrence ou à favoriser leur développement (Gadrey, 2006).

Bien que l'importance de l'absence de définition semble faire l'unanimité chez les auteurs, ceux-ci en proposent tout de même, notamment pour poser les bases de la compréhension. Il nous semble également important de présenter ces tentatives de définitions afin de mieux comprendre ce dont il s'agit ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets en fin de vie. La définition faisant l'objet d'un plus grand consensus est celle de Jean Gadrey dans un rapport portant sur l'utilité sociale en France. Selon cette définition,

> est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs éventuels de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer : à la réduction des inégalités économiques et sociales, y compris par l'affirmation de nouveaux droits, la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité) et à la sociabilité, à l'amélioration des conditions collectives du développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie). (Gadrey, 2004 :121)

Il est possible de noter que cette définition n'est pas figée et semble pouvoir être facilement adaptable. Il nous semble également pertinent de présenter la définition de Duclos selon qui

> l'utilité sociale a trait à un service rendu, à un bénéfice, à un effet positif pour la société dans son ensemble. Elle s'intéresse aux effets d'une action sur un territoire, auprès d'un groupe de population ou plus globalement de la société. L'utilité sociale réfère donc au collectif, mais aussi aux personnes qui constituent ce collectif. En réalité, les deux sont souvent très liés. (Duclos, 2007 :31)

Dans la définition de Duclos, on constate que l'utilité sociale dépend d'un contexte, d'un lieu et de la personne qui la définit. Elle est donc éminemment subjective et cette subjectivité doit être assumée. Cette notion de subjectivité et de dépendance à la personne qui la définit se retrouve également chez Gadrey (2004). Celui-ci affirme en effet que l'utilité sociale ne doit pas être un outil de régulation externe, mais doit être

construite par les acteurs concernés. Cela va de pair avec l'idée que « la notion d'utilité sociale doit conserver une grande flexibilité du point de vue des critères qui permettent de la définir et de l'apprécier» (Gadrey, 2004 :38), ce qui entraine une absence – si ce n'est volontaire, au moins bénéfique – de consensus sur les critères de l'utilité sociale à retenir (Rodet, 2008). Cette absence peut en effet être considérée comme bénéfique, car « les tensions autour de l'évaluation apparaissent lorsque l'une des parties prenantes s'approprie le droit de définir seule ce qui fait l'utilité sociale » (Branger *et al.*, 2014 :4). Jean Gadrey fait état d'une difficulté à trouver des critères et méthodes pouvant vérifier l'existence de l'utilité sociale (Gadrey,2006). Concernant les critères, il y a selon lui

> d'une part, ceux qui incluent dans l'utilité sociale tout ce qui peut "faire la différence" entre le monde de l'économie sociale et les deux autres mondes (l'État et le secteur marchand lucratif), et, d'autre part, ceux qui considèrent que l'utilité sociale ne désigne qu'une partie des "spécificités" de l'économie sociale, une partie qui porte sur les effets ou impacts sociaux ou sociétaux de ces activités. (Gadrey, 2004 :63)

Nous nous situons davantage dans la deuxième catégorie. Quant à la difficulté à trouver des méthodes pour vérifier l'existence de l'utilité sociale, si elle est réelle, il existe tout de même des démarches pour évaluer l'utilité sociale comme nous le verrons par la suite.

4.3 Une approche multidimensionnelle

Dans les tentatives de définition de l'utilité sociale, on note souvent les bénéfices qu'auraient des actions ou des organisations dans plusieurs domaines. Il s'agit des différentes dimensions de l'utilité sociale. Celles-ci sont le plus souvent divisées en deux grands groupes : les dimensions internes et les dimensions externes. Si la

dimension interne tend à regarder et évaluer les aspects de l'organisation qui pourraient engendrer des bénéfices ou incidences, la dimension externe évalue davantage des effets diffus sur la société comme l'amélioration du rapport au travail (Gadrey dans Duclos, 2007). Ces dimensions vont évoluer au fil des années et être plus ou moins englobantes, plus ou moins centrées sur l'interne ou l'externe suivant les auteurs.

Ainsi, Alain Lipietz (Lipietz, 2000 cité dans Gadrey, 2004), fait figurer trois dimensions de l'utilité sociale :

1. l'utilité écologique,
2. l'utilité sociale comme action en faveur des pauvres et
3. le halo sociétal, qui constitue les liens créés par l'organisation ou l'activité.

Cette dernière dimension, qui mise sur les liens favorisés et la cohésion sociale, semble particulièrement importante dans l'utilité sociale (Parodi, 1999).

Jean Gadrey va quant à lui étendre et préciser les dimensions de l'utilité sociale. Il en identifie cinq (Gadrey, 2006), faisant une grande place aux dimensions externes. On trouve ainsi :

1. « l'utilité sociale à forte composante économique » qui comprend la richesse qui aura été créée ou économisée,
2. les « thèmes de la lutte contre l'exclusion et les inégalités, du développement humain et du développement durable » qui se réfèrent notamment à la capabilité et aux objectifs d'insertion,
3. la dimension « lien social de proximité et démocratie participative » qui regroupe ce qui concerne la réciprocité communautaire, le capital social relationnel et la réduction de l'isolement,
4. la dimension « innovation sociale et solidaire »,

5. et enfin, la dernière dimension est une dimension interne, mais qui pourra avoir des effets sur l'externe, il se réfère par cela au désintéressement, au don, au bénévolat, à la mutualisation, mais également à des pratiques de gouvernance alternative et plus démocratique.

Il est possible de reconnaître dans ces dimensions, des objectifs visés par les initiatives de revalorisation de lots d'objets.

Les dimensions de l'utilité sociale identifiées par l'agence Avise (Mounier et Decroix, 2017 :7) diffèrent un peu, bien qu'elles soient similaires dans leur ensemble. On y retrouve :

1. la dimension territoriale qui correspond au potentiel ancrage territorial des organisations et leur effet sur l'animation territoriale et la relance de la proximité,
2. la dimension politique et sociétale qui sous-tend la co-construction de l'intérêt général, l'éducation, la formation à la citoyenneté active, mais également la sensibilisation à la démocratie participative,
3. la dimension économique et le développement de l'emploi, les coûts épargnés à la société et la contribution à une activité économique,
4. la dimension écologique qui regroupe les actions de protection, la promotion de pratiques respectueuses de l'environnement ainsi que l'éducation à l'environnement,
5. et la dimension sociale qui porte à la fois sur l'insertion, sur l'égalité d'accès à l'emploi, sur la diversité, la mixité, mais également sur les liens sociaux.

Hélène Duclos (2007) ajoute une sixième dimension (figure 4.1) : la dimension d'épanouissement qui porte sur le cadre et les conditions de vie ainsi que sur la capacité et la capabilité.

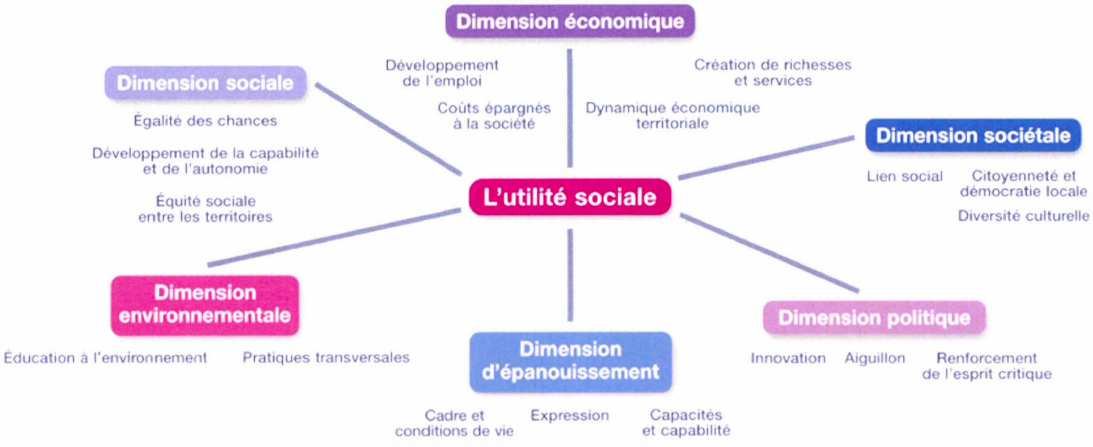

Figure 4.1 Les dimensions de l'utilité sociale (Duclos, 2007 :38)

Nous présentons dans le tableau 4.1 les différentes dimensions de l'utilité sociale en fonction des auteurs. C'est sur la base de ces dimensions ainsi que de la littérature scientifique que nous avons tenté d'identifier les incidences potentielles des initiatives de revalorisation de lots d'objets comme nous le verrons au prochain chapitre. Il est cependant important de préciser que ces dimensions sont considérées comme non exhaustives et non mutuellement exclusives.

Tableau 4.1 Les différentes dimensions de l'utilité sociale selon les auteurs

Lipietz (2000)	**Gadrey (2006)**	**Duclos (2007)**	**Mounier et Decroix (2017)**
Utilité écologique	Utilité sociale à forte composante économique	Dimension économique	Dimension territoriale
Utilité économique	Lien social de proximité et démocratie participative	Dimension sociétale	Dimension sociale
Utilité sociale	Innovation sociale et solidaire	Dimension politique	Dimension économique
	Utilité sociale interne et gouvernance	Dimension d'épanouissement	Dimension écologique
	Insertion, lutte contre l'exclusion et les inégalités, développement humain et développement durable	Dimension environnementale	Dimension politique et sociétale
		Dimension sociale	

4.4 La création de l'utilité sociale

Nous avons vu les différentes dimensions qui peuvent être considérées quand il est question d'utilité sociale. Il est important de noter que cette utilité sociale peut se créer de plusieurs manières et à différents moments tout au long de la chaîne d'impact (Duclos, 2007). On constate d'ailleurs que la chaîne d'impact qui, comme nous l'avons vu, est centrale à de nombreuses méthodes et outils d'appréciation des impacts sociaux est également présente dans l'évaluation de l'utilité sociale.

Premièrement, l'utilité sociale peut découler de la nature de l'action réalisée. Par exemple, elle pourrait se construire à travers l'objet revalorisé en lui-même. Dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets par exemple, la dimension environnementale apparaît évidente compte tenu de la réduction de déchets engendrée en réutilisant les composants des anciens objets.

Deuxièmement, l'utilité sociale peut être créée au cours du processus de mise en œuvre de l'action. Par exemple, l'utilité sociale dans le cas de la revalorisation de lots d'objets, pourrait en partie découler du tissu d'organisation auxquelles les initiatives font appel ainsi que des liens et des partenariats créés au cours du processus.

Enfin, l'utilité sociale peut provenir des modes de fonctionnement spécifiques des organisations. Dans le cadre de la revalorisation, elle pourrait ainsi découler du fait que ces initiatives font appel à des organisations de l'économie sociale et solidaire et donc des structures qui ont elles-mêmes une utilité sociale.

On peut donc d'ores et déjà constater que la notion d'utilité sociale semble se prêter à l'identification des incidences sociales des initiatives de revalorisation de lots d'objets. C'est ce que nous creuserons par la suite.

4.5 L'évaluation de l'utilité sociale

À l'instar d'autres méthodes utilisées pour évaluer les impacts sociaux, l'évaluation de l'utilité sociale a pris de l'ampleur ces dernières années et est devenue un enjeu pour les acteurs de tous les secteurs, que ce soit les acteurs de l'économie sociale et solidaire, du secteur public ou du secteur privé (Duclos, 2007). Elle semble cependant principalement utilisée dans le cadre des activités du tiers secteur. De plus, alors que

d'autres méthodes comme le Retour social sur investissement (SROI) bénéficient d'un guide méthodologique unique faisant office de référence et traduit pour être utilisé dans de nombreux pays, il n'en est rien en ce qui concerne l'évaluation de l'utilité sociale et notre recherche documentaire nous a permis d'identifier plusieurs guides proposant des méthodes d'évaluation de l'utilité sociale.

Cette absence de consensus dans la manière d'évaluer l'utilité sociale peut notamment être due à la réticence des organisations de l'économie sociale et solidaire de faire appel à un cadre strict pour évaluer leurs activités, celles-ci étant le plus souvent singulières. De plus, la difficulté du secteur à définir le concept peut rendre difficile son appréciation ou sa mesure par une méthode unique. En effet, le fait que la notion ne soit pas figée rend malléables les méthodes et les outils qui sont adaptés par les organisations. Ceci n'est pas un inconvénient, au contraire, cela laisse la possibilité aux structures d'adapter les méthodes à leurs contextes respectifs pour que l'évaluation leur ressemble. Comme nous l'avons vu, tel n'est pas le cas pour toutes les méthodes et c'était notamment une des critiques identifiées pouvant être émises à l'égard de méthodes découlant directement de la quantification.

Ainsi, en plus de voir la notion échapper volontairement à une définition, celle-ci échappe également au développement d'une méthodologie formalisée et universelle. Nous avons cependant identifié un guide méthodologique qui semble faire figure de référence parmi les différents chercheurs et acteurs s'intéressant à l'évaluation de l'utilité sociale. Ce guide a été rédigé par Hélène Duclos. Il y a derrière se guide une idée d'évaluation pluraliste de l'utilité sociale et l'idée de prendre en compte des points de vue différents et les narrations multiples. Duclos (2007) va même jusqu'à affirmer que l'utilité sociale ne peut être définie par un acteur, mais demande la collaboration de plusieurs. L'évaluation de l'utilité sociale n'est cependant pas forcément à l'abri de méthodes d'évaluation imprégnées du secteur privé et une partie du vocabulaire comme

la notion d'indicateur en est empruntée (Perrin et Benzerafa, 2017). C'est cette démarche d'évaluation qui pourrait être suivie et adaptée dans le cadre de l'évaluation de l'utilité sociale d'initiatives de revalorisation et notamment de la revalorisation de lots d'objets telle qu'elle est pratiquée au laboratoire Design+Proximité.

Avant de décrire la démarche méthodologique, l'auteure précise des partis pris qu'il nous semble pertinent de reproduire ici. Parmi ceux-ci on retrouve :

1. La nécessité d'impliquer les différentes parties prenantes à la démarche (les partenaires, mais également les usagers),
2. Le fait que la démarche elle-même pourra changer en fonction des objectifs de l'évaluation,
3. Le fait que l'utilité sociale est conjoncturelle et contextuelle,
4. Le fait qu'une utilité sociale inattendue peut émerger, ou au contraire ne pas exister,
5. L'absence de définition figée de l'utilité sociale, qui n'est donc pas prédéterminée,
6. L'évaluation ne porte pas directement sur les activités de la structure, mais sur ce en quoi la structure a une utilité sociale,
7. L'évaluation de l'utilité sociale peut concerner une structure, une activité, mais également l'utilité d'un secteur sur un territoire,
8. La démarche qui est celle de l'auto-évaluation assistée,
9. Le fait qu'il s'agisse d'une démarche itérative,
10. Le fait qu'il ne s'agisse pas d'un contrôle ou un audit, mais d'une manière de « porter collectivement un jugement » (Duclos, 2007 :12).

Le guide présente huit phases pour réaliser une évaluation de l'utilité sociale. Nous n'avons pas la prétention d'expliquer ces phases en détail ici, pour cela, les lecteurs

pourront se référer au guide sur lequel nous nous basons. Il nous apparait cependant important de résumer les différentes phases afin de mieux comprendre le propos de notre travail et de pouvoir dégager des pistes pour l'opérationnalisation de cette méthode pour évaluer l'utilité sociale de la revalorisation de lots d'objets telle qu'elle est réalisée au laboratoire Design+Proximité et pouvant par la suite être étendue aux autres initiatives de revalorisation.

4.5.1 Pourquoi évaluer?

Les premières phases de l'évaluation de l'utilité sociale ressemblent à la première étape de la plupart des méthodes d'évaluation de l'impact social. Cependant, à la différence de ces dernières, l'évaluation de l'utilité sociale décline en plusieurs phases ce qui est normalement réalisé en une seule étape et donne donc plus d'importance à la contextualisation de la démarche.

La première phase consiste à déterminer les objectifs de l'évaluation. Le fait de déterminer ces objectifs permettra par la suite d'adapter la méthode aux besoins. Comme nous l'avons vu, l'évaluation de l'utilité sociale se veut être une démarche malléable permettant de prendre en considération les besoins et les spécificités de chaque structure ou de chaque activité. Il est donc important de bien déterminer ces objectifs. Il est également important à cette étape de déterminer à qui s'adresse l'évaluation ainsi que le moment qui sera choisi pour la réaliser. Ce sont ces paramètres qui détermineront la « direction » qui sera donnée à l'évaluation (Duclos, 2007).

Il existe de nombreuses raisons pour se lancer dans une démarche d'évaluation de l'utilité sociale: cela peut être pour répondre à des questions d'ordre stratégique ou opérationnel, pour renforcer la cohérence d'un projet ou pour améliorer les activités et

les pratiques (Duclos, 2007). On peut se lancer dans une démarche pour communiquer en valorisant les spécificités d'une initiative, pour développer de nouveaux partenariats (notamment avec d'autres secteurs) ou encore pour se faire connaître et se financer (Duclos, 2007). Ainsi, il serait possible de réaliser une évaluation de l'utilité sociale de l'initiative de revalorisation amorcée par le laboratoire Design+Proximité de l'UQÀM. Ceci afin de faire valoir la spécificité de ce mode de production soucieux à la fois des enjeux environnementaux et sociaux dans une perspective d'éco-socio-conception et dans l'objectif de créer de nouveaux partenariats et d'en institutionnaliser la démarche.

Si les guides d'évaluation de l'utilité sociale portent le plus souvent sur l'évaluation d'une structure, d'une association, il est également possible d'évaluer l'utilité sociale d'une activité (Duclos, 2007). Pour évaluer l'utilité sociale d'une initiative de revalorisation comme celle du laboratoire Design+Proximité, il conviendrait d'adapter quelque peu la démarche. En effet, nous faisons ici face à une activité (la revalorisation d'un objet) qui va inclure dans le processus de revalorisation plusieurs structures – l'Université, l'École de design et des organisations de l'économie sociale et solidaire. Bien que ceci puisse alourdir la démarche, la prise en compte du schéma spécifique aux initiatives de revalorisation dans toute sa complexité permettra de rendre compte également de la complexité des relations sociales dans laquelle évoluent toutes les structures et toutes les actions. Complexité qui est souvent oubliée au cours des évaluations comme nous l'avons abordé précédemment.

4.5.2 Qui associer et comment?

La deuxième phase consiste à déterminer qui associer à la démarche et comment associer ces personnes (Duclos, 2007). La démarche d'évaluation de l'utilité sociale inclut les différentes parties prenantes. Une partie prenante est définie ici comme une

« structure, personne participant d'une manière ou d'une autre à une action comme les partenaires techniques, financiers, les structures chargées de la mise en œuvre, les bénéficiaires, les usagers » (Duclos, 2007 :36). En les incluant, l'objectif est de faire de l'évaluation une « démarche collective » (Duclos, 2007 :58) permettant d'apprécier les différents aspects de l'utilité sociale tels qu'ils sont vécus par les différents acteurs. Il est donc conseillé de faire participer le plus de parties prenantes possible, notamment pour maximiser les chances que la portée des résultats soit grande. Dans le cas de l'évaluation d'une structure par exemple, il sera nécessaire d'associer tous les membres de la structure afin que suite à la démarche, les dirigeants politiques soient plus enclins au changement et que les salariés puissent mettre plus facilement ces changements en place (Duclos, 2007). Il est également important d'inclure des partenaires qui auront un regard différent sur la création de l'utilité sociale, sans oublier de faire participer les usagers ou les bénéficiaires.

Dans le cadre d'une démarche d'évaluation de l'utilité sociale amorcée par le laboratoire Design+Proximité, cette étape serait d'une grande importance. En effet, cela contribuerait à l'objectif de rendre compte des bienfaits de l'initiative dans une perspective d'institutionnalisation par le développement de nouveaux partenariats. Il conviendrait ainsi d'associer à la démarche à la fois les parties prenantes du laboratoire Design+Proximité, mais également celles de l'institution auprès de laquelle ont été récupérés les objets (l'UQÀM par exemple) et des organisations ayant contribué à la revalorisation (l'entreprise d'insertion Formetal par exemple). Ce choix d'inclure les parties prenantes de toutes les structures contribuant à la revalorisation serait primordial. Il serait donc important de mobiliser des personnes de l'université, par exemple le personnel du service de l'approvisionnement qui devra changer ses pratiques, ou encore les utilisateurs des lampes revalorisées. Il faudrait également inclure les parties prenantes du laboratoire Design+Proximité de l'École de design de l'UQÀM. Pour cela il serait important d'inclure à la fois les enseignants et les étudiants

travaillant sur le projet de revalorisation. Enfin, il conviendrait d'associer à la fois les employés et les administrateurs de l'entreprise d'insertion qui aura participé à certaines phases de la revalorisation. Ce sont ces parties prenantes qui permettront la co-construction de l'utilité sociale.

Une fois les parties prenantes à associer déterminées, il faudra réfléchir à comment et quand les inclure à la démarche. Suivant les parties prenantes et leurs rôles, la forme que prendra leur participation ne sera pas nécessairement la même et devra être adaptée. Il est cependant envisageable d'organiser des réunions ou de réaliser des entretiens avec les parties prenantes à plusieurs étapes de l'évaluation afin de dégager une image commune de l'utilité sociale de la revalorisation.

4.5.3 Poser le cadre de l'évaluation

Cette troisième phase vise à définir la démarche d'évaluation en tenant compte des contraintes et des modes de fonctionnement des structures ou des activités que l'on cherche à évaluer.

Le guide rédigé par Duclos (2007) préconise l'adoption d'une démarche d' « auto-évaluation accompagnée ». Cette évaluation est donc réalisée par « les acteurs chargés de la mise en œuvre de l'action à évaluer » (Duclos, 2007 :64), qui peuvent être accompagnés dans leur démarche par une personne extérieure à la structure. Le guide appuie cependant sur l'importance du choix de l'accompagnateur, qui, en plus d'apporter un regard critique important pour l'évaluation, arrivera avec son « bagage » et ses habitudes et façonnera donc la méthode et les outils. Nous pensons que c'est cette démarche d'auto-évaluation accompagnée qui devrait être adoptée dans le cadre de la revalorisation. Elle permettrait au laboratoire Design+Proximité d'orienter l'évaluation

vers ses besoins en matière d'institutionnalisation, tout en étant accompagné d'une personne spécialisée dans l'évaluation de l'utilité sociale et pouvant mettre à contribution son expertise méthodologique.

C'est également lors de cette troisième phase que le cadre général et les différentes étapes devront être identifiés. Il est également nécessaire à ce point d'organiser la démarche, de constituer l'équipe qui se chargera de l'évaluation, de programmer les différentes étapes et échéances de rendus ainsi que la durée totale de l'évaluation. Il ne faut cependant pas perdre de vue qu'il est primordial que la démarche puisse s'adapter aux contextes et il importe donc au préalable de bien la situer dans son contexte, de faire une analyse préalable de la situation de la structure et de sa relation avec les parties prenantes (Duclos, 2007). Il est également important de définir le champ de l'évaluation. Nous suggérons dans notre contexte d'évaluer l'utilité sociale de la revalorisation dans son ensemble. Selon Duclos,

> L'évaluation de l'ensemble de l'activité de la structure et de son fonctionnement permet d'aborder l'utilité sociale dans sa globalité. Elle mettra également en évidence des dimensions de l'utilité sociale résultant de l'articulation de différents champs. Elle intégrera le fonctionnement interne et externe, qui peut produire de l'utilité sociale, au-delà des seules activités. (Duclos, 2007 :68)

Nous suggérons dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets de réaliser l'évaluation de l'utilité sociale en parallèle à la revalorisation d'un lot d'objets. Ceci permettra de faciliter l'accès aux différentes parties prenantes ainsi que de mieux cerner l'utilité sociale pouvant être créée au cours de la production de l'objet.

4.5.4 Construire l'utilité sociale

Cette quatrième phase vise à construire une vision partagée de l'utilité sociale. Comme nous l'avons déjà abordée, l'utilité sociale ne bénéficie pas d'une définition consensuelle et lors de son évaluation, il convient de la définir pour que cette définition reflète la vision et les valeurs de la structure ou de l'action ainsi que la vision des parties prenantes impliquées. Cette définition suppose donc « de prendre en considération différents points de vue » (Duclos, 2007 :74).

Comme l'explique Duclos (2007) dans son guide de l'évaluation de l'utilité sociale, pour construire une définition et une vision partagée de l'utilité sociale, il sera possible de le faire de manière inductive, déductive ou croisée : l'approche inductive peut par exemple consister en l'ouverture d'une réflexion large sur l'utilité sociale en posant des questions aux parties prenantes concernées et en recueillant les différentes perceptions de l'utilité sociale et des apports et intérêts qui selon eux pourraient former les caractéristiques de l'utilité sociale. L'approche déductive, elle, regarderait directement les résultats et impacts estimés de l'action avant de vérifier par la suite avec les parties prenantes qu'il s'agit là d'utilité sociale. Au cours de ce processus de construction d'une vision partagée de l'utilité sociale, il faudra toutefois veiller à ne pas inclure des dimensions dans lesquelles les parties prenantes ne se reconnaitraient pas. À la lumière du nombre important de parties prenantes à inclure dans le cadre d'une évaluation de la revalorisation de lots d'objets de par la nature partenariale de cette initiative, nous suggérons d'avoir recours à une approche déductive. Il serait possible pour cela de prendre pour point de départ les incidences potentielles de la revalorisation que nous aborderons au chapitre suivant.

Une fois cette vision partagée identifiée, il se peut que de nombreuses dimensions apparaissent. Il faudra donc structurer l'utilité sociale et regrouper ces dimensions afin de la rendre plus claire et de permettre l'évaluation. Enfin, il faudra formuler des

questions évaluatives qui orienteront le choix des techniques et des outils d'évaluation qui seront mobilisés par la suite.

4.5.5 Élaborer les critères et indicateurs

Cette phase consiste en la définition de critères et d'indicateurs d'évaluation afin de rendre l'utilité sociale observable et de traduire ses différentes dimensions (Duclos, 2007). Les différentes dimensions sont déclinées en critères et pour chacun des critères, un indicateur est défini. Il est possible dans la définition de ces indicateurs de combiner des indicateurs quantitatifs et des données qualitatives. Il faut cependant veiller à en réduire le nombre afin de ne pas trop alourdir l'évaluation[7]. Pour guider dans la définition des indicateurs, il sera possible de se référer aux indicateurs déjà identifiés par Jean Gadrey (2004) dans son rapport sur l'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire. Il sera également possible de s'inspirer des indicateurs rassemblés par le TIESS (2018) sur différents thèmes comme l'économie, le territoire, la gouvernance, l'utilité sociale ou encore l'innovation. Il faudra cependant veiller à bien différencier les indicateurs de réalisation, les indicateurs de résultat et les indicateurs d'impact (Duclos, 2007) afin de ne pas sortir du champ d'évaluation choisi. Dans le cas de la revalorisation, il faudra surtout se concentrer sur les indicateurs d'impact, mais il sera possible de les combiner avec d'autres types d'indicateurs. Dans ce contexte, les impacts seront considérés comme « les conséquences imputables à

---

[7] Il appartiendra à l'équipe réalisant l'évaluation de ne pas réduire de trop le nombre d'indicateurs afin de rendre compte de la complexité des enjeux soulevés par la revalorisation ainsi que de la question de l'évaluation du social, tout en étant réaliste quant à sa capacité à réaliser l'évaluation.

l'action, mais sur lesquels des facteurs extérieurs peuvent intervenir » (Duclos, 2007 :86).

4.5.6 Collecter les données

Une fois les indicateurs identifiés, il convient de collecter les données pour renseigner les indicateurs (Duclos, 2007). Pour ce faire, il est possible de chercher les données auprès de trois sources d'information (Figure 4.2). Les données de suivi seront les plus accessibles, elles ne demanderont que peu d'effort et pourront être recueillies auprès de l'institution d'origine, du laboratoire Design+Proximité ou des organisations sur lesquelles s'appuie la revalorisation pour la phase de transformation. Les données spécifiques pourront être recueillies à l'aide de questionnaires, d'entretiens individuels ou de groupe, d'observations ou grâce à une étude de cas. Cette collecte pourra s'effectuer directement auprès des parties prenantes identifiées préalablement, et ce au long de la démarche de revalorisation ainsi qu'à la suite de celle-ci. Enfin les données générales externes comme les statistiques pourront éclairer sur le contexte général dans lequel évolue l'initiative. Il sera nécessaire de combiner ces données en fonction des différents indicateurs identifiés.

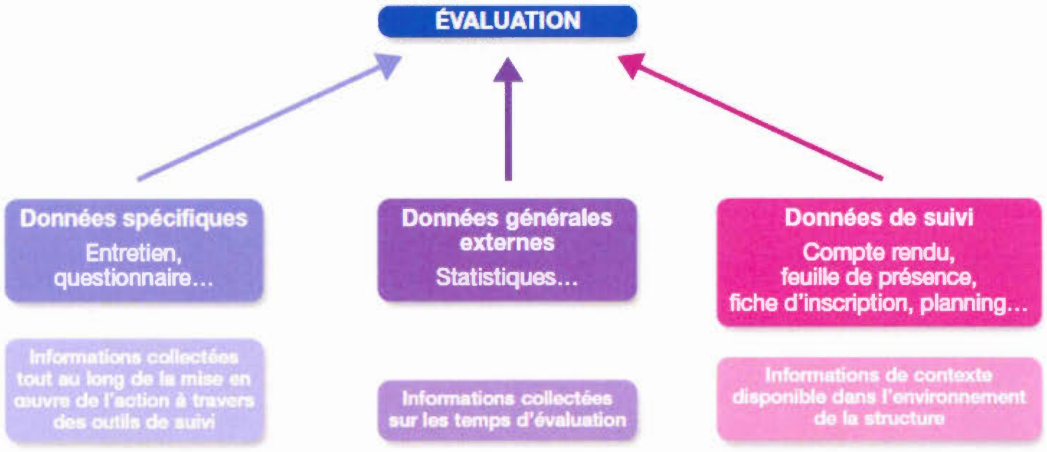

Figure 4.2 Les sources d'information (Duclos, 2007 :90)

4.5.7 Analyser les données

Cette avant-dernière phase consiste à croiser les données des différentes sources d'information et les analyser, qu'elles soient quantitatives ou qualitatives, afin de faire ressortir les éléments qui vont nous permettre de répondre à notre question (Duclos, 2007). Ultimement, cette phase verra l'estimation des impacts. On parle bien d'estimation des impacts et non de mesure comme c'est le cas pour de nombreuses méthodes et outils d'évaluation de l'impact social.

Il sera nécessaire à ce stade, de croiser les données recueillies auprès des parties prenantes par l'entremise de questionnaires ainsi que les données statistiques, qui auront toutes leurs avantages, mais qui, prises séparément, ne permettraient pas de développer un regard assez élargi sur la question et sur la création de l'utilité sociale. Il sera également nécessaire de croiser les données recueillies auprès des parties prenantes d'une même structure ou de différentes structures afin d'avoir des points de

vue différents et peut-être même divergents sur l'utilité sociale qui aura pu être créée ou non. Toutes les données, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives, devront être traitées et analyser afin de prendre du sens. Ce n'est qu'en croisant ces données et en les pondérant qu'il sera possible d'avoir un aperçu de l'utilité sociale ainsi que d'estimer les impacts de l'action (Duclos, 2007).

4.5.8 Construire un point de vue collectif

Cette dernière phase de l'évaluation de l'utilité sociale vise à tirer des enseignements de l'évaluation et « créer du débat et de l'échange sur les résultats de l'évaluation » (Duclos, 2007 :98). L'évaluation ne s'arrêtant pas à l'analyse, il est toujours important – peu importe l'outil ou la méthode utilisée – d'en présenter les résultats. Ainsi, les résultats de l'évaluation de l'utilité sociale devront être présentés aux parties prenantes ayant été impliquées dans le processus et un débat devra être organisé afin de discuter des conclusions de l'analyse (Duclos, 2007). Ceci pourrait permettre de valider certaines choses, mais également de « construire un jugement de valeur partagé et tirer des enseignements », sans nécessairement que ceci doive passer par un consensus entre les différents acteurs (Duclos, 2007 :99). Il sera ensuite possible de présenter les résultats définitifs, par exemple sous la forme d'un rapport d'évaluation qui pourra ensuite servir d'appui dans la poursuite de l'institutionnalisation des initiatives de revalorisation de lots d'objets.

4.6 Utilité sociale et revalorisation

4.6.1 Pertinence de l'utilité sociale pour l'évaluation de la revalorisation

La notion d'utilité sociale ainsi que la démarche méthodologique d'évaluation y étant associée semblent particulièrement pertinentes à mobiliser dans le cadre d'initiatives de revalorisation de lots d'objets. De par la nature des initiatives d'une part, et de ce que peut générer l'évaluation de l'utilité sociale d'autre part.

L'évaluation de l'utilité sociale permettrait de mettre en évidence les incidences potentielles et d'estimer les impacts de la revalorisation en fonction des différentes dimensions de l'utilité sociale. Si les dimensions de l'utilité sociale ne s'appliquent pas toutes aux méthodes de revalorisation, certaines sont particulièrement pertinentes. On pourra noter notamment l'apport des initiatives de revalorisation à l'aspect territorial de la dimension économique. En effet, celles-ci favorisant la cohésion entre les acteurs économiques du territoire, or « la dynamique économique d'un territoire dépend notamment des interactions et complémentarités des acteurs de ce territoire » (Duclos, 2007 :33). Le fait de limiter les coûts de traitement des déchets peut également s'inscrire dans la sous-dimension des coûts évités à la société. Enfin, la création de réseaux de proximité favorise le lien social, renforce le capital social et la cohésion, innove, crée de nouvelles pratiques et a donc la capacité à faire évoluer la société, dimension importante de l'utilité sociale. De plus, les initiatives de revalorisation mobilisent également des structures ayant leur propre utilité sociale. En effet, la notion d'utilité sociale part du postulat que l'économie sociale et solidaire apporte un bénéfice collectif à la collectivité et au territoire (Gadrey dans Duclos, 2007). Les méthodes de revalorisation visent les mêmes objectifs et font appel aux organisations de l'économie sociale et solidaire, il apparait dès lors pertinent d'utiliser la notion d'utilité sociale pour souligner les apports de ces initiatives.

Penser évaluer l'utilité sociale de la revalorisation dans toutes ses dimensions parait cependant irréalisable et ne semble pas enviseagable. Il conviendrait donc de choisir les dimensions sur lesquelles l'on souhaite faire porter notre évaluation et réduire le champ de celle-ci. Cependant, il est bon d'avoir un aperçu des incidences potentielles dans toutes les dimensions afin de comprendre la complexité de la structure sociale dans laquelle s'insère la revalorisation. C'est ce que nous nous sommes tentés de réaliser et que nous présenterons au prochain chapitre.

Si le champ de vision concernant la prise en compte des incidences sociales des initiatives de revalorisation de lots d'objets paraissait relativement restreint en mobilisant l'Analyse sociale du Cycle de Vie (AsCV) ou d'autres méthodes identifiées comme le Retour social sur investissement (SROI), la notion d'utilité sociale permet d'élargir ce champ de vision. La démarche d'évaluation de l'utilité sociale peut de plus se révéler utile pour « défendre » les initiatives de revalorisation et contribuer à attirer des financements (Branger *et al.*, 2014).

L'évaluation de l'utilité sociale permettrait à la fois de mettre en évidence de manière qualitative certains effets et incidences de la revalorisation, mais également d'en quantifier d'autres. En faisant appel aux méthodes de monétarisation que nous avons identifié et en réalisant une monétarisation partielle, il serait également possible de rendre compte dans des termes en partie plus compréhensibles dans le contexte d'une société basée sur le chiffre. On pourrait ainsi rendre compte de ce qui pourrait être gagné en faisant appel à des initiatives de revalorisation et tenter d'attirer les financements. Si la tâche de la monétarisation parait trop lourde, il sera possible de recourir à des transferts de valeur, bien qu'en prenant toujours en compte ses limites. On pourrait prendre des chiffres par exemple du rapport sur les organismes d'insertion (Delorme, 2015) pour alléger la tâche de la mise en évidence des coûts évités à la société. L'avantage de l'utilité sociale réside notamment dans sa flexibilité et dans la

possibilité, si c'est ce qui est choisi par l'équipe conduisant l'évaluation, d'intégrer une plus grande par de chiffre et notamment de monétariser certains indicateurs afin de faire comprendre aux collectivités les gains qui pourraient être réalisés.

Ainsi, il apparait pertinent de mobiliser la notion d'utilité sociale et d'avoir recours à son utilisation dans le cadre de l'évaluation des initiatives de revalorisation. De plus, cela permettrait de commencer à théoriser l'éco-socio-conception sur une meilleure base que ce qui a été réalisé jusqu'à présent.

4.6.2 Perspective critique sur l'utilisation de la démarche d'évaluation de l'utilité sociale dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets

À l'instar des autres méthodes d'évaluation de l'impact social, l'évaluation de l'utilité sociale n'est pas à l'abri des critiques et nous aborderons certaines de celles-ci dans cette sous-section.

Des critiques portent par exemple sur le caractère omniprésent du jugement dans l'évaluation de l'utilité sociale, ce qui en fait une méthode éminemment subjective. Cependant, avec l'utilité sociale, si l'idée qu' « évaluer revient à porter un jugement de valeur » est bien présente, ce jugement n'est pas considéré comme un contrôle (Duclos, 2007 :98). Le fait d'accepter une part de jugement dans l'évaluation diffère grandement de la posture adoptée par d'autres méthodes comme le Retour social sur investissement ou l'Analyse coût-avantage qui en se basant sur le langage de l'économie et de la comptabilité semblent tenter de s'affranchir de la subjectivité. Cela n'est cependant pas possible comme nous l'avons vu précédemment et peu au contraire générer des biais dans l'interprétation des résultats. De plus, comme le souligne Branger et contributeurs, « aucune méthode ne peut donner de mesure qui serait neutre et profondément objective» (Branger *et al.*, 2014 :préambule). L'utilité sociale semble donc prendre le

parti d'assumer cette part de subjectivité. De la même manière, l'utilité sociale semble assumer les limites de sa démarche d'évaluation et les impacts vont être estimés et non mesurés comme c'est le cas avec d'autres méthodes qui prétendent mesurer les impacts sans réellement y parvenir.

Il est également possible de reprocher le fait que les chercheurs et évaluateurs de l'utilité sociale sont souvent également militants de la cause de l'économie sociale et solidaire, pouvant ainsi diminuer la validité des évaluations. Cette connivence entre les mondes n'est cependant pas limitée au secteur de l'économie sociale et à l'évaluation de l'utilité sociale, il s'agit en réalité de la même connivence existant entre les réseaux de recherche en gestion et les dirigeants d'entreprises (Gadrey, 2004). Bien que cela existe dans d'autres milieux, la critique n'en reste pas moins légitime. Enfin, il existe des critiques concernant le fait que les études réalisées sur le terrain privilégient le plus souvent les dirigeants et ne font pas assez appel aux membres pour établir une vision de l'utilité sociale (Gadrey, 2004). Cela pourrait être réglé en réalisant un choix plus éclairé des parties prenantes à inclure dans le cadre de l'évaluation de la revalorisation de lots d'objets.

Au-delà des critiques portées à l'égard de la méthode, l'opérationnalisation de l'évaluation de l'utilité sociale dans le cadre d'initiatives de lots d'objets comporterait certains défis qui selon nous ne seraient cependant pas insurmontables. En effet, les ressources nécessaires à l'évaluation de l'utilité sociale sont grandes et la démarche peut paraitre lourde à porter par une structure. Nous pensons cependant que ce présent travail pourra servir de point de départ et constituer la première partie de ce que l'on peut considérer comme une approche à deux temps au cours de laquelle

> Un premier temps présentera les bases et les apports de ce type de démarche. Il démystifiera les notions d'évaluation et d'utilité sociale. Ensuite, lorsque

> chacun aura perçu l'intérêt de la démarche, il sera possible d'en engager la mise en œuvre opérationnelle. (Duclos, 2007 :70)

Il n'en demeure pas moins que la mise en œuvre opérationnelle, à la lumière de la description que nous en avons faite, demande du temps et de l'énergie. Nous pensons cependant que les gains qui seraient ceux liés à la mise en place d'une telle évaluation des initiatives de revalorisation en valent la peine. Enfin, il faudra également prendre en compte et ne pas sous-estimer la complexité de l'évaluation due au modèle de la revalorisation qui fait appel à un tissu d'organisation. Si cela fait la force de la méthode et peut contribuer à générer de nombreuses incidences sociales positives, l'évaluation de l'initiative en ressort davantage complexe. Une des solutions pourrait consister à circonscrire le champ de l'évaluation, tout en assumant et en explicitant clairement ce choix lors de la présentation des résultats et de leur limite.

4.7 Conclusion

Au cours de ce chapitre, nous avons présenté la notion d'utilité sociale, son origine dans la société française ainsi que la difficulté de sa définition. Nous avons présenté les différentes dimensions qui composent la notion d'utilité sociale ainsi qu'une méthode permettant de l'évaluer. C'est en prenant pour base cette méthode que nous avons formulé des pistes pour sa mise en œuvre opérationnelle dans le cadre d'initiatives de revalorisation telle que celle réalisée par le laboratoire Design+Proximité de l'École de design de l'UQÀM avec notamment pour objectif son institutionnalisation. Enfin, nous avons abordé la pertinence ainsi que les freins liés à la mobilisation de la notion d'utilité sociale dans le cadre d'initiatives de revalorisation.

CHAPITRE V

LES INCIDENCES DE LA REVALORISATION DE LOTS D'OBJETS : QUELQUES PISTES DE RÉFLEXION

Dans l'objectif d'identifier les incidences potentielles des initiatives de revalorisation qui pourraient être révélées en mettant en œuvre une démarche d'évaluation de l'utilité sociale, nous avons effectué une première exploration dans la littérature. Nous avons ainsi recensé des incidences potentielles dans les différentes dimensions de l'utilité sociale que nous avons identifiées au chapitre précédent. Nous présenterons ces incidences et explorerons certaines d'entre elles plus en détail dans ce chapitre. Nous avons préféré le terme « d'incidences potentielles », car nous considérons que celui-ci jette un regard plus large que celui « d'impact ». De plus, sans la réalisation d'une évaluation en bonne et due forme, il ne nous est pas possible d'assurer que les incidences que nous présentons auront réellement lieu et qu'elles seront le fait de la seule initiative de revalorisation. Cette évaluation plus poussée devrait également tenir compte des potentielles incidences négatives générées par les initiatives. Nous ne prétendons pas non plus assurer que chaque incidence est le résultat d'une chaine de causalité entre une activité et un effet – la société nous semble trop complexe pour que ce soit le cas et nous ne nous risquerons pas de tomber dans des postulats qui relèvent de l'ingénierie sociale. Nous pensons toutefois que la revalorisation, couplée à d'autres facteurs, peut potentiellement mener à ces incidences.

5.1 Les incidences potentielles

Notre recherche dans la littérature scientifique et dans la littérature organisationnelle nous a permis d'identifier un certain nombre d'incidences potentielles d'initiatives de revalorisation de lots d'objets et qui pourraient constituer selon nous l'utilité sociale de la revalorisation. Nous avons identifié ces incidences potentielles en prenant pour point de départ les différentes dimensions de l'utilité sociale et ses différents lieux de production que nous avons décrits au chapitre précédent. Nous avons rassemblé ces effets et incidences potentielles au cours du cycle de la revalorisation dans la figure 5.1.

Cette figure n'est qu'un point de départ et il ne s'agit que de pistes concernant les incidences sociales potentielles de la revalorisation. Pour comprendre l'impact et le révéler, il conviendrait de réaliser une évaluation de l'utilité sociale des initiatives de revalorisation. Notre travail étant davantage théorique et portant sur l'identification d'un outil pour apprécier les incidences et impacts sociaux, il ne nous a pas été possible de réaliser une telle évaluation dans le cadre de ce mémoire de maîtrise. Il nous apparait cependant important dans l'idée d'avoir fait un travail préliminaire préparant à l'évaluation, de présenter les incidences potentielles de la revalorisation.

Nous avons vu qu'il y a plusieurs formes de production de l'utilité sociale : par l'objet même de la réalisation (par exemple l'objet revalorisé), par la manière de mettre en œuvre l'action (par exemple en mettant en relation des structures) et par le mode de fonctionnement des structures (par exemple d'une entreprise d'insertion) (Duclos, 2007). Si nous pensons au seul cas de la revalorisation de lots d'objets telle qu'elle est effectuée par le laboratoire Design+Proximité à l'UQÀM, nous pouvons identifier un certain nombre d'effets découlant de ces moments de production de l'utilité sociale. Il est cependant difficile de faire la distinction entre ces « lieux » de production de l'utilité

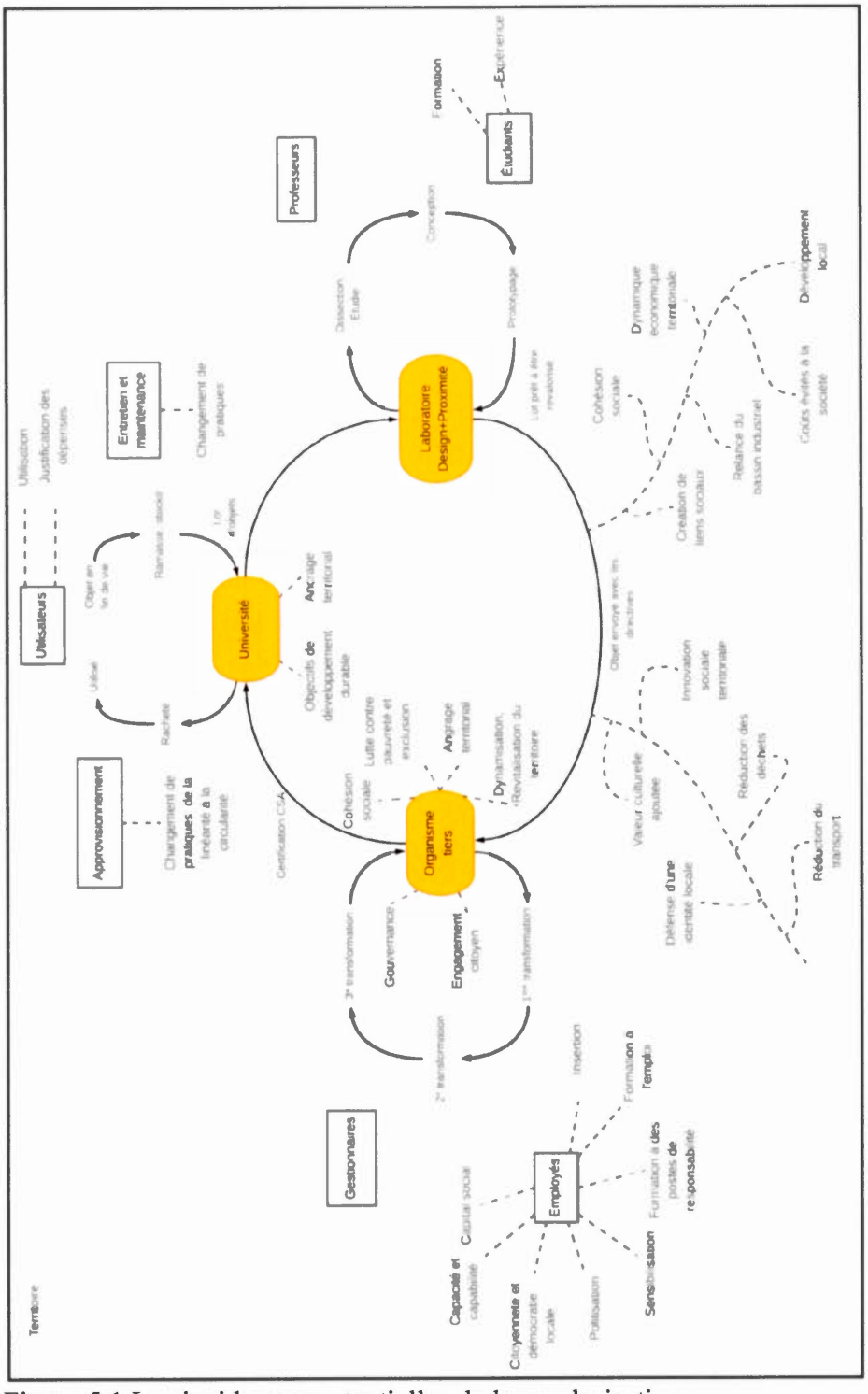

Figure 5.1 Les incidences potentielles de la revalorisation

sociale, et nous remarquons que les différentes sources de production se confondent et ne sont pas mutuellement exclusives. Nous avons tout de même tenté de les présenter séparément.

5.2 Les incidences liées au produit revalorisé

L'action même de revaloriser un lot de lampes aurait une utilité sociale et un effet sur plusieurs « dimensions » telles qu'elles sont identifiées dans la littérature. Si l'on pense au seul objet dans son état « avant/après », il est possible d'imaginer des effets sur plusieurs dimensions.

5.2.1 Revalorisation et environnement

La revalorisation aurait un effet sur la dimension environnementale par sa capacité à réduire les déchets et à être une pratique respectueuse de l'environnement. En effet, si on prend l'exemple des lampes de bureau revalorisées par le laboratoire Design+Proximité, les nouvelles lampes ont permis de réutiliser 70% des composantes des anciennes, inscrivant ainsi la démarche dans une certaine circularité. De cette manière, si l'on considère les étapes du cycle de vie, cela aura permis d'éviter une part de l'extraction de nouvelles matières premières, du transport, mais également de l'enfouissement ou un processus de recyclage. Le laboratoire Design+Proximité fait également appel à une entreprise d'insertion à l'emploi pour réaliser la peinture des pièces. Cette peinture a été réalisée par un procédé de peinture en poudre électrostatique en utilisant des stocks de poudre déjà en inventaire afin d'éviter d'en commander de nouvelles. Ainsi, l'action de revaloriser un lot d'objet aura un effet sur la dimension environnementale.

Il ne s'agit cependant pas de la seule incidence de l'adoption d'une pratique d'éco-socio-conception comme la revalorisation de lots d'objets. En effet, la sphère sociale et la sphère environnementale sont liées en plusieurs points et des études démontrent que la vitalisation des territoires peut avoir des effets bénéfiques et entrainer des réductions de la dégradation de l'environnement (Gagnon *et al.*, 2008). En favorisant la vitalisation des territoires, la revalorisation aurait indirectement un effet sur l'environnement.

5.2.2 Revalorisation et culture

Nous avons vu que la définition de l'utilité sociale est flexible, de même que sa déclinaison en dimensions. Nous proposons ainsi d'ajouter une dimension à l'utilité sociale : la dimension culturelle. En effet, il nous semble important de prendre en compte la culture comme pouvant évoluer avec le temps et constituant un témoin de l'évolution de la société à travers les âges. Comme nous l'avons vu, la réfection et l'actualisation telles que définies par Cloutier (2016) sont des pratiques pouvant s'apparenter à une éco-socio-conception qui ne nécessitent pas une modification de l'apparence de l'objet, mais une simple remise en état visant à prolonger sa durée de vie ou à en améliorer certains aspects. La reconfiguration quant à elle entraîne une modification des composantes et donc de l'aspect de l'objet (Cloutier, 2016). C'est le cas à la fois dans la revalorisation du lot de lampe à l'UQÀM, mais également dans la revalorisation du bois de frêne par Bois Public. La revalorisation et plus spécifiquement la reconfiguration ont donc pour particularité de conférer au nouvel objet une actualisation culturelle. Il pourrait être intéressant en vue de réaliser une évaluation de l'utilité sociale de la revalorisation de lots d'objets, d'explorer cette dimension culturelle, que ce soit à travers la création de valeur culturelle liée à l'objet ou encore à travers les incidences potentielles sur ses utilisateurs.

5.2.3 Revalorisation et économie

En prenant à nouveau comme seul objet l'utilité sociale produite par l'objet en lui-même, il serait important de prendre en considération ses coûts. L'objet revalorisé pourrait avoir un coût d'achat plus élevé que si l'objet neuf était racheté. Les lampes revalorisées à l'UQÀM par exemple ont été rachetées pour la somme de 115$, ce qui correspond à un prix plus élevé que certaines lampes neuves disponibles dans le commerce. Cependant, les coûts des objets ne prennent que rarement en compte les externalités négatives des systèmes de production qui provoquent la destruction du capital environnemental et social. La revalorisation, elle, permet un ancrage territorial des institutions et la stimulation du bassin industriel. En internalisant partiellement les externalités et en diminuant les impacts négatifs associés à la production de même qu'en générant des incidences positives, les coûts évités pourraient être plus grands que le coût associé au fait de faire appel à des initiatives de revalorisation. Ceci pourrait être confirmé par la réalisation d'une Analyse coût-avantage ou en évaluant le Retour social sur investissement. Nous avons cependant vu que nous ne recommandions pas ces méthodes dans le cadre de la revalorisation de lots d'objets. Nous pensons cependant que la monétarisation partielle de certains impacts révélés grâce à l'évaluation de l'utilité sociale pourrait suffire à rendre compte de l'avantage d'avoir recours à la revalorisation bien que les coûts puissent paraître plus élevé. Cela pourrait ainsi contribuer à convaincre les décideurs du bien-fondé de mettre en place des mesures incitatives pour encourager les institutions à faire appel à ces initiatives.

5.3 Les incidences liées à la manière de produire l'objet

L'utilité sociale peut se produire par la manière de réaliser l'action (Duclos et al., 2007). Une utilité sociale pourrait ainsi découler de la manière de produire les nouveaux objets, d'entreprendre la revalorisation et d'en articuler les phases. Les effets pourraient être appréciés dans diverses dimensions : la dimension politique par la capacité à innover; la dimension sociétale par la création de liens sociaux et le soutien d'une certaine cohésion sociale; la dimension sociale liée au soutien à l'équité sociale entre les territoires; la dimension économique par la capacité à participer à la dynamique économique territoriale, à épargner des coûts à la société ou encore à défendre une identité locale; la dimension d'épanouissement par les effets sur le cadre et les conditions de vie (figure 5.2).

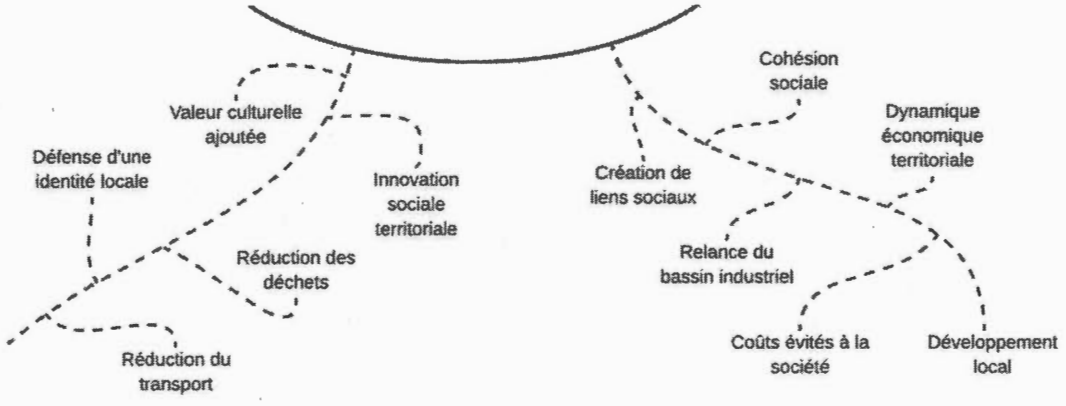

Figure 5.2 Les incidences liées à la manière de produire l'objet

5.3.1 Revalorisation et innovation

La revalorisation aurait un effet sur la dimension politique par sa capacité à innover et notamment à innover territorialement. L'innovation peut se définir comme le

«development and implementation of new ideas by people who over time engage in transactions with others within an institutional order » (Van de Ven, 1986 :590) L'innovation sociale quant a elle peut être « broadly described as the development of new concepts, strategies and tools that support groups in achieving the objective of improved well-being » (Dawson et Daniel, 2010:10). Si l'innovation est généralement associée à la nouveauté, le profit et la croissance, l'innovation sociale poursuit des objectifs orientés davantage sur le bien-être et la société dans son ensemble (Dawson et Daniel, 2010).

Lorsqu'il s'agit d'innovation, « la coopération devient nécessaire, car il devient très rare de trouver un acteur possédant seul l'ensemble des compétences et actifs nécessaires à la réalisation du projet innovant » (Loilier, 2010 :16). Pour cela, des partenariats se créent et cela se fait généralement de manière circonscrite sur le territoire. Ces partenariats entre tous les acteurs de la société et tous les secteurs sont d'ailleurs nécessaires pour la réussite d'initiatives voulant contrer la dévitalisation (Klein *et al.*, 2009) comme cela peut être le cas pour la revalorisation. Ainsi, pour s'assurer d'un succès, la revalorisation devrait faire appel aux différents secteurs et à différents niveaux. Si un modèle d'innovation territoriale existe sous de nombreuses facettes, celui-ci reste accroché au développement économique traditionnel (Moulaert et Sekia, 2003). La revalorisation pourrait contribuer à la théorisation d'un modèle d'innovation sociale territoriale qui se soucie des communautés et des dynamiques à la fois sociales et environnementales.

Une autre partie importante de l'innovation concerne l'institutionnalisation. En effet, cette institutionnalisation est partie intégrante de la définition et constitue donc une étape primordiale. Si les initiatives Bécik jaune de même que Bois public semblent déjà s'être accrochées à des institutions, ce n'est pas encore le cas de l'initiative du laboratoire Design+Proximité qui ne s'est pas encore institutionnalisée. Cette

institutionnalisation serait nécessaire pour que l'action puisse se reproduire, perdurer dans le temps et éventuellement changer d'échelle. En France, l'entreprise Valdelia partage le même modèle de revalorisation de lots d'objets provenant d'institutions que celui du laboratoire Design+Proximité (Valdelia, s.d.). L'entreprise semble avoir mis en place des partenariats intersecteurs qui lui ont permis de perdurer dans le temps. En effet, elle est agréée en tant qu'Éco-organisme par le Ministère français de la transition écologique et solidaire et son fonctionnement repose sur des partenariats avec des organisations de l'économie sociale et solidaire (Valdelia, s.d.). Ce modèle d'institutionnalisation pourrait constituer un exemple pour l'initiative de revalorisation du laboratoire Design+Proximité afin qu'elle puisse pleinement se développer et profiter plus largement à la société.

5.3.2 Revalorisation et liens sociaux

L'utilité sociale des initiatives de revalorisation pourrait également se révéler à travers la dimension sociétale. Il est possible d'identifier un certain nombre d'incidences potentielles dans cette dimension, en particulier à travers la création de liens sociaux. Les initiatives de revalorisation participent à une mise en réseau entre les institutions et créent des liens entre des individus qui sont amenés à travailler ensemble sur le territoire.

Il est pertinent de mobiliser le concept de capital social pour envisager les effets de la revalorisation. Si l'on peut trouver les prémices de la notion chez de Tocqueville et sa conception de la participation citoyenne au sein d'associations (de Tocqueville, 1986), le concept de capital social a été formalisé par Bourdieu dans les années 1980 avant de s'imposer chez les sociologues puis dans d'autres disciplines et de susciter un grand intérêt (Andriani et Christoforou, 2016). Bien que la définition du capital social ne fasse

pas consensus, on peut toutefois retenir deux définitions fondatrices : celle du sociologue français Pierre Bourdieu selon qui « le capital social est l'ensemble des ressources actuelles ou potentielles qui sont liées à la possession d'un réseau durable de relations plus ou moins institutionnalisées d'interconnaissance et d'inter-reconnaissance » (Bourdieu, 1980 :2) et celle du politologue états-unien Robert Putnam selon qui le capital social « désigne les aspects de la vie collective qui rendent la communauté plus productive soit la participation, la confiance et la réciprocité » (Putnam, 1999 :14). Les liens sociaux se subdivisent en trois catégories : les liens de « bonding » entre les personnes d'une même communauté, les liens de « bridging » entre des personnes de différents milieux et les liens de « linking » avec des représentants d'institutions ou des personnalités politiques (Aldrich et Meyer, 2015). Si la notion de capital social est parfois critiquée sur ses aspects méthodologiques (Portes et Landolt, 1996; Mayer, 2003) ou pour sa capacité à générer des impacts négatifs sur la société (Rossteutscher, 2010; Portes et Landolt, 1996), on y prête de nombreuses propriétés. En effet, le capital social lorsqu'il est présent sous ses trois formes peut entre autres faciliter la gestion des communs (Ostrom, 1994), contribuer à l'intégration des immigrants (Germain, 2004), favoriser l'accès à l'emploi (Lévesque et White, 1999) ou contribuer à la résilience des communautés (Aldrich et Meyer, 2015).

La notion de capital social est pertinente dans le contexte de l'évaluation de l'utilité sociale d'initiatives de revalorisation, car celles-ci vont contribuer à développer le capital social dans ses trois dimensions. En effet, nous faisons l'hypothèse que le modèle de revalorisation et sa mobilisation des petits ateliers ou des organisations de l'économie sociale et solidaire augmentent le capital social des individus qui les composent, que ce soit à travers des liens de bonding, de bridging ou des liens de linking en créant des liens entre les individus et les institutions et en augmentant les connexions à travers les réseaux. De plus, cette notion de capital social illustre encore

les liens qui existent entre la sphère sociale et la sphère environnementale ainsi que les nombreuses incidences qui pourraient indirectement être liées à la revalorisation par cette création de capital social. Ceci à travers les nombreux effets du capital social et plus particulièrement sa capacité à renforcer la résilience des villes face aux chocs environnementaux. Le développement du capital social fait d'ailleurs partie des actions entreprises pour augmenter la résilience des villes comme le démontre la stratégie de la Ville de Montréal en matière de résilience (Ville de Montreal, 2018). Ainsi, les initiatives de revalorisation par leurs capacités à créer du lien et à mobiliser les communautés pourraient renforcer la résilience de celles-ci.

Évaluer l'utilité sociale des initiatives de revalorisation pourrait également révéler l'effet que celles-ci pourraient avoir sur la cohésion sociale. Cette cohésion sociale constitue en elle-même un champ relativement large et est présentement au centre des réflexions du Conseil de l'Europe (Conseil de l'Europe, 2005). Elle fait d'ailleurs partie de la définition de l'utilité sociale de Jean Gadrey comme nous l'avons déjà abordé. La cohésion sociale est définie comme

> la capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, à minimiser les disparités et à éviter la polarisation. Une société cohésive est une communauté solidaire composée d'individus libres poursuivant des buts communs par des voies démocratiques. (Comité européen pour la Cohésion sociale (CDCS), 2004 :3)

Cette cohésion sociale est « essentielle pour une société moderne centrée sur les droits des individus et confrontée à des changements rapides et radicaux qui heurtent les piliers qui assuraient traditionnellement les liens sociaux » (Conseil de l'Europe, 2005 :15).

Il serait intéressant de creuser cet aspect et ces incidences, notamment au cours de l'évaluation de l'utilité sociale de la revalorisation de lots d'objets. En effet, cela

permettrait de comprendre comment une telle démarche pourrait contribuer à créer ou renforcer les liens sociaux et plus généralement la cohésion sociale.

5.3.3 Autres incidences

En ce qui concerne la dimension sociale, la revalorisation pourrait avoir un effet sur l'équité entre les territoires en mobilisant des forces dans différents quartiers dans lesquels sont implantées les institutions. Les institutions, en revalorisant leurs objets, pourraient permettre de redynamiser certains quartiers et de choisir de faire appel à des entreprises, ateliers ou coopératives se trouvant dans des milieux moins favorisés et donc contribuer à renforcer l'équité entre les territoires.

Les initiatives de revalorisation pourraient également avoir des incidences dans la dimension économique. Par leur schéma partenarial et à travers les organisations auxquelles elle fait appel. La dynamique économique territoriale pourrait être favorisée en faisant appel à de petites organisations travaillant sur le territoire avoisinant. Elle permettrait de créer des emplois, elle contribuerait à la survie de certaines structures, de certains emplois et de certains métiers voués à disparaitre dans notre société ou les méthodes de production entrainent la disparition des savoir-faire en faisant appel à de la main-d'œuvre à moindre coût à l'étranger. Ainsi, la revalorisation pourrait contribuer à défendre une identité locale, à la relance du bassin industriel et à un développement local viable.

S'il ne s'agit là que de pistes de réflexion issues de ce que nous avons pu constater dans la littérature et qui pourrait s'appliquer aux initiatives de revalorisation, une évaluation de l'utilité sociale permettrait de les avérer. Force est de constater que ces dimensions

se superposent, les effets potentiels sont reliés et ne peuvent finalement pas être détachés les uns des autres.

5.4 Les incidences liées aux structures auxquelles fait appel la revalorisation.

Si l'on considère enfin le mode de fonctionnement des structures bénéficiaires dont l'action est encouragée, favorisée ou transformée par la revalorisation, nous pouvons identifier des incidences dans plusieurs dimensions. Comme nous l'avons vu, la revalorisation fait appel à plusieurs structures et organisations. Dans le cadre du lot de lampes revalorisées par le laboratoire Design+Proximité par exemple, le cycle de revalorisation mobilise l'UQÀM comme institution d'où provient l'objet en fin de vie, l'École de design au sein de laquelle le produit revalorisé va être conçu et prototypé et une entreprise d'insertion qui va contribuer à transformer l'objet. Dans cette section, nous verrons les incidences que peuvent avoir les initiatives de revalorisation en faisant appel à ces structures.

5.4.1 La revalorisation et les entreprises d'insertion

Que ce soit la revalorisation des lampes de l'UQÀM ou du bois de frêne par Bois public, les deux initiatives ont fait appel à des entreprises d'insertion. Or, ces organisations faisant partie du secteur de l'économie sociale et solidaire vont avoir leur propre utilité sociale à laquelle la revalorisation va contribuer et vont générer des incidences (Figure 5.3). Tout d'abord, par leur mission propre, ces organisations vont avoir pour vocation de contribuer à l'employabilité par la formation ainsi qu'à l'insertion économique et sociale (Bouchard *et al.*, 2017). Elles vont participer à la

dynamique économique du territoire et éviter de nombreux coûts à la société comme en fait état la *mise à jour de l'étude d'impacts socio-économiques des entreprises d'insertion du Québec* (Delorme, 2015).

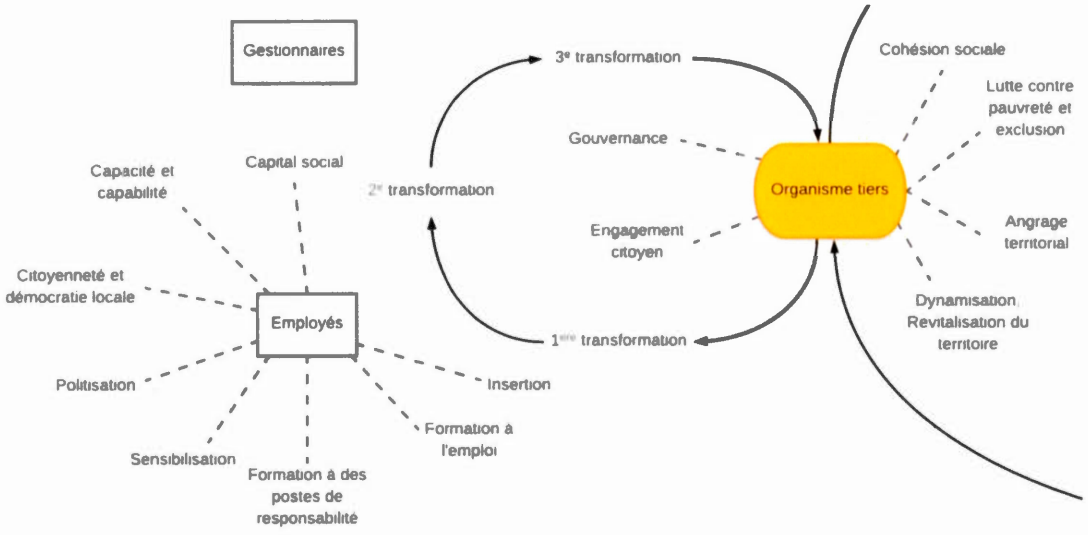

Figure 5.3 Les incidences liées aux entreprises d'insertion

Par leurs systèmes de gestion, ces organisations et les organisations de l'économie sociale et solidaire en général ont également de nombreux effets sur la dimension sociétale. Elles favorisent généralement la création de liens sociaux et participent à la construction d'une identité de quartier (Morin et Rochefort, 2003), ainsi qu'au développement local (Morin et Rochefort., 2003; Glémain, 2013; Artis *et al.*, 2009). Par leur statut et l'encouragement de la participation, elles favorisent la politisation et sont un moyen de se former à la citoyenneté et à la démocratie locale par la règle une personne/une voix (Parodi, 2010) et encouragent la prise de responsabilité, notamment en faisant bénéficier aux employés d'un accès à des postes de responsabilité plus rapidement que ce ne serait le cas dans le secteur privé. Enfin, elles pourront également contribuer au développement du capital social comme nous l'avons vu précédemment

et plus particulièrement des liens de bridging en menant les employés à côtoyer des personnes ne faisant pas forcément partie de leur communauté ainsi que les liens de linking dans la mesure ou ils auront plus de chance de s'impliquer dans la démocratie locale.

Chaque organisation de l'économie sociale et solidaire a un fonctionnement, une mission et donc une utilité sociale propre. En mobilisant tantôt des entreprises d'insertion, tantôt des petits ateliers de production, des artisans ou des coopératives, les initiatives de revalorisation vont avoir différentes utilités sociales. Cependant, les fonctionnements de ces organisations restent semblables et ces mêmes incidences sociales pourront découler de plusieurs types de structures.

5.4.2 La revalorisation et l'École de design

Faire appel à une École de design comme c'est le cas pour l'initiative du laboratoire Design+Proximité, permettrait d'encourager la formation des étudiants ainsi que de leur faire bénéficier d'une expérience concrète « de terrain » pouvant par la suite être valorisé lors de leur recherche d'emploi. Elle permettrait en plus de donner de nouvelles opportunités d'encadrement aux professeurs et de développer des partenariats avec des organisations de l'économie sociale et solidaire.

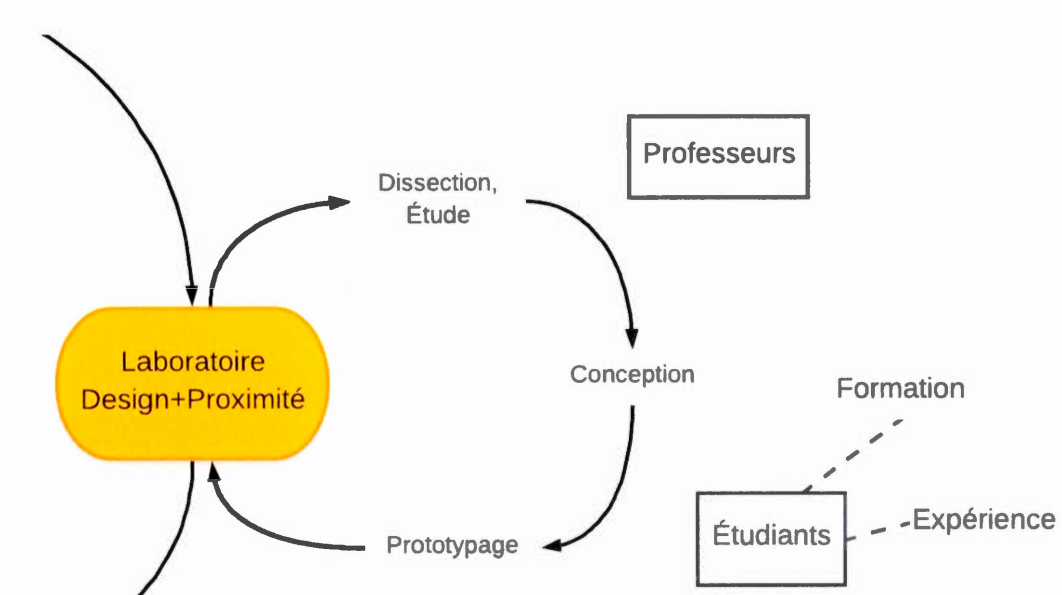

Figure 5.4 Les incidences potentielles du laboratoire Design+Proximité

5.4.3 La revalorisation et l'institution d'origine

L'institution d'origine, bien qu'elle joue un rôle moins important dans le cycle de la revalorisation, ne doit pas être oubliée. Les incidences sociales en découlant vont cependant être davantage centrées sur l'individu et son rôle (figure 5.5). Ainsi, la revalorisation entrainera un changement des pratiques des services de gestion du mobilier, des déchets ou de l'approvisionnement. En effet, les lots d'objets devront être stockés afin d'être récupérés une fois en nombre suffisant. Cela impliquera également une modification des catalogues d'approvisionnement parfois stricts, qui devront laisser place à la possibilité de racheter les objets revalorisés. Enfin, les utilisateurs des objets devront potentiellement devoir justifier les possibles surcoûts liés à l'achat d'objets revalorisés. Cependant, si ces enjeux ont déjà pu être observés lors de la

revalorisation du lot de lampe de l'UQÀM, tout indique qu'une fois l'initiative institutionnalisée, cela ne constituera plus un obstacle. Les autres incidences pourront être sur l'institution en elle-même, qui pourra bénéficier d'un meilleur ancrage territorial, construire de nouveaux partenariats ainsi que communiquer sur son soutien à la démarche de revalorisation par exemple dans le cadre de sa reddition de compte ou de ses rapports en matière de développement durable.

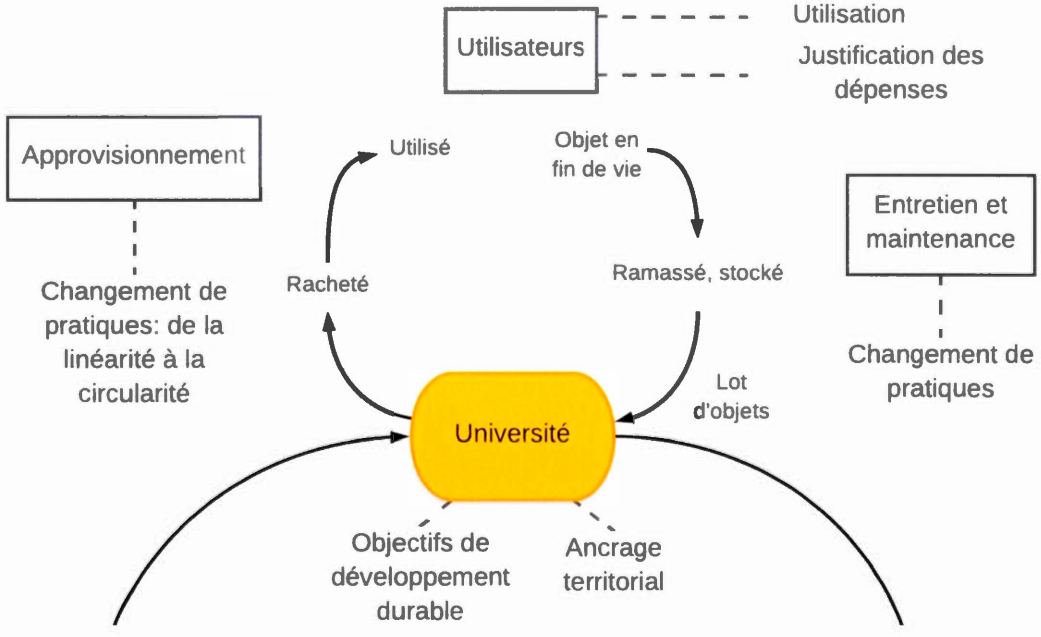

Figure 5.5 les incidences potentielles sur l'université

5.5 Conclusion

Au cours de ce chapitre qui clôt notre travail de recherche, nous avons abordé les incidences potentielles des initiatives de revalorisation en nous inspirant des différentes dimensions de l'utilité sociale que nous avions préalablement identifiées. Nous avons identifié les incidences liées à l'objet revalorisé en lui même, que ces incidences soient sur la dimension environnementale, culturelle ou économique. Nous avons par la suite exploré les incidences liées à la manière de revaloriser l'objet, et en particulier l'incidence sur la dimension politique par la capacité à innover territorialement ainsi que sur la dimension sociétale en favorisant la création de liens et du capital social. Enfin, nous avons abordé les incidences liées aux structures qui prennent part au cycle de la revalorisation. Ces incidences potentielles pourraient constituer un point de départ pour réaliser une évaluation de l'utilité sociale. En effet, elles permettraient d'amorcer une discussion avec les différentes parties prenantes de l'initiative de revalorisation que nous avons identifiée afin de construire l'utilité sociale et par la suite identifier les critères et les indicateurs qui permettront de l'évaluer et d'estimer les impacts. Il est important de souligner que nous nous sommes principalement intéressés aux incidences positives des initiatives de revalorisation. Cependant, une évaluation plus poussée ne devrait pas négliger de possibles incidences négatives, le déplacement de certains problèmes ainsi que les limites à l'implantation de la revalorisation.

CONCLUSION

Comme nous l'avons vu dans l'introduction de ce mémoire, notre recherche nous a menés à tenter d'identifier un outil permettant d'apprécier les impacts sociaux d'initiatives de revalorisation. Nous nous étions également donné pour objectif de poser les bases pour l'opérationnalisation de cet outil dans le contexte de la revalorisation telle que celle effectuée par le laboratoire Design+Proximité. Enfin, nous nous étions donné pour objectif d'identifier les incidences potentielles de ces initiatives de revalorisation de lots d'objets.

Au cours du premier chapitre, nous avons posé les bases pour la compréhension de notre travail. Nous avons situé des approches de revalorisation de lots d'objets et l'avons illustrée par trois initiatives au Québec qui ne sont pas concertées, mais qui partagent une même démarche basée sur la circularité et une dynamique partenariale entre des organisations de différents secteurs sur un territoire restreint. Nous avons également abordé les balbutiements de l'éco-socio-conception qui vise à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux dans la conception de produits et à laquelle les initiatives de revalorisation peuvent s'apparenter. Enfin, nous avons abordé la notion d'économie sociale et solidaire, qui est centrale aux initiatives de revalorisation.

Après avoir décrit notre méthodologie dans un deuxième chapitre, nous avons entrepris dans un troisième temps d'identifier des outils permettant d'apprécier les impacts sociaux de ces démarches. Nous avons vu que la notion d'impact ne bénéficiait pas d'une définition acceptée unanimement, ce qui donne lieu à la création d'une multitude d'outils et de méthodes. Nous en avons identifié 56. Parmi ceux-ci, nous avons

sélectionné les 12 qui paraissaient les plus utilisés et pertinents pour le contexte de la revalorisation de lots d'objets. Nous avons ensuite fait émerger sept catégories qui nous ont permis de comprendre les différences entre ces outils et d'identifier l'évaluation de l'utilité sociale comme étant la méthode la plus pertinente à mobiliser dans le cadre de l'évaluation d'initiatives de revalorisation. Nous sommes également revenus sur les débats théoriques portant sur l'évaluation de l'impact social et plus spécifiquement sur les débats portant sur la quantification du social.

Dans le quatrième chapitre, nous avons abordé plus en détail la notion d'utilité sociale. Nous avons discuté ses origines et ses définitions, ainsi que les différentes dimensions qui la composent. Nous avons ensuite décrit la méthode d'évaluation en prenant pour exemple la revalorisation de lots d'objets telle qu'elle est réalisée au laboratoire Design+Proximité. Cela nous a permis de poser les bases de l'opérationnalisation de la méthode. Nous avons également abordé les forces et les limites de son utilisation dans le cadre de la revalorisation.

Dans un cinquième et dernier chapitre, nous avons exploré les incidences potentielles de la revalorisation de lots d'objets. Pour cela, nous avons réalisé une « carte » de ces incidences potentielles en fonction des étapes du cycle de la revalorisation et des structures qui sont mobilisées au cours de la démarche. Nous avons pu constater que l'institutionnalisation de la démarche de revalorisation pourrait engendrer de nombreuses incidences positives. Nous avons abordé ces incidences en fonction des moyens de création de l'utilité sociale et des dimensions qui la compose. Ceci nous a permis de réaliser un état des lieux des incidences qui pourrait par la suite servir de point de départ à la construction d'une vision partagée de l'utilité sociale lors de la mise en œuvre opérationnelle de la méthode.

Nous avons donc pu répondre à la question qui sous-tendait notre travail ainsi qu'aux objectifs que nous nous étions donnés. Comme nous l'avons vu en introduction, Hélène Duclos (2007) préconise une démarche en deux temps dans son guide sur l'évaluation de l'utilité sociale. Nous pensons avoir pu réaliser la première étape consistant à éclairer la notion et les apports de la démarche dans l'objectif de permettre par la suite sa mise en œuvre opérationnelle.

Nous pensons que le schéma de la revalorisation qui comme nous l'avons vu est commun à plusieurs initiatives non concertées, constitue un terrain fertile pour de prochaines recherches. La mise en œuvre opérationnelle de l'évaluation de l'utilité sociale de la revalorisation de lots d'objets permettrait de rendre compte des incidences de l'initiative, mais pourrait également contribuer à l'institutionnalisation de la démarche. Cela révèle également un terrain pertinent pour réfléchir à la problématique de l'innovation sociale territoriale. Enfin, dans un aspect davantage théorique, nous avons constaté au cours de notre recherche qu'il existe des différences entre les outils issus de la littérature anglophone et ceux de la littérature francophone. Il serait intéressant de se pencher sur les trajectoires politiques ayant pu mener à ces différences en adoptant une perspective comparée.

ANNEXE A

DÉSCRIPTION DES MÉTHODES ET DES OUTILS

Analyse du cycle de vie

L'analyse du cycle de vie (ACV) est un outil pour calculer les impacts associés à des produits, procédés et services. À l'origine utilisée pour évaluer les impacts environnementaux (AeCV), il existe maintenant l'Analyse des couts du Cycle de Vie (AcCV) ainsi que l'Analyse sociale du Cycle de Vie (AsCV), qui partagent un même cadre ISO (Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), 2009). L'objectif de l'ACV est de prendre en compte les impacts tout au long du cycle de vie du produit, de l'acquisition de la ressource (extraction) à la fin de vie du produit en passant par les étapes de production, de distribution et d'utilisation (PNUE, 2009) afin de contribuer un choix de consommation éclairé et responsable et de permettre de réaliser des améliorations (PNUE, 2009). Si l'AeCV est maintenant largement reconnue est utilisée, l'AsCV fait encore face à de nombreux débats et défis d'ordre méthodologique (Barbeau-Baril, 2018).

B Impact Assessment

Le B Impact Assessment est un outil utilisé afin de mesurer les impacts d'une organisation sur ses travailleurs, sa communauté, son environnement et ses clients (B Impact Assessment, s.d.). Le B Impact Assessment est un système de notation : un questionnaire portant sur les travailleurs, la communauté, l'environnement est les

clients d'une organisation est rempli et donne lieu à une note (Salathé-Beaulieu et al., 2018). Les notes des organisations sont rendues publiques, elles peuvent être comparées à celles des autres organisations et peuvent également mener à une certification, la certification B Corp.

Analyse coût-avantage

L'analyse coût-avantage (Cost-Benefit Analysis en anglais) est une méthode qui prend racine dans l'économie du bien-être (Fujiwara, 2014). Elle transforme en valeur monétaire les impacts sur le bien-être des individus et les compare aux investissements ayant permis la réalisation de cet impact. Elle est l'ancêtre du retour social sur investissement (SROI), mais continue à être utilisée.

Cartographie des incidences

La cartographie des incidences est un outil développé par le Centre de recherche pour le développement international (CRDI) du Canada qui part du principe que l'impact « est souvent le résultat de la convergence d'événements sur lesquels aucun organisme n'exerce de contrôle et dont il n'est pas possible de revendiquer seul la paternité » (Earl *et al.*, 2002 : xi), ce qui pose problème dans la reddition de compte aux bailleurs de fonds. La cartographie des incidences tente de faire un lien entre les activités d'un programme et les incidences vues comme étant des « modifications du comportement, des relations, des activités ou des actes de personnes, de groupes et d'organisations avec lesquels les responsables d'un programme ont des contacts directs » (Earl *et al.*, 2002 :1). Cette méthode à la particularité de ne pas prendre pour acquise la présence d'un seul lien de causalité entre un investissement, une activité et un impact, mais de

prendre en considération les multiples incidences d'une même action et la contribution de partenaires à celles-ci.

Demonstrating value

Demonstrating Value est un organisme à but non lucratif qui a pour objectif de rendre accessible la mesure de l'impact à travers une série d'outils, d'atelier et d'exercices proposés pour les organisations (Demonstrating Value, s.d.).

Essais randomisés contrôlés

L'essai randomisé contrôlé est une technique utilisée dans différents domaines de recherche, qui commence à faire son chemin dans les sciences sociales (Bardet et Cussò, 2012) et à être de plus en plus utilisé afin d'attribuer un impact à son origine. L'effet d'une intervention est évalué en comparant un groupe de contrôle à un groupe qui subira une intervention (Salathé-Beaulieu et Gruet, 2018). Les deux groupes seront ensuite comparés. La technique est de plus en plus utilisée dans le « monde » de l'impact social et de l'innovation sociale, elle demande cependant une grande rigueur méthodologique et ses limites ne sont pas à sous-estimer.

Étoile de progression

L'étoile de progression (Outcome Star en anglais) est un outil utilisé pour mesurer un changement et évaluer un impact social dans le cadre d'accompagnements sociaux (Mounier-Saintoyant, 2016). Il existe une trentaine d'étoiles correspondant chacune à un groupe de personne et contenant six branches représentant autant de thèmes qui

seront évalués grâce à un questionnaire et qui permettront de situer la personne sur une échelle pour chaque branche (Outcome Star, s.d.). La répétition de l'exercice dans le temps permettra d'apprécier le changement survenu pour l'individu.

Global Reporting Initiative

Le Global Reporting Initiative (GRI) produit des lignes directrices pour que les organisations puissent rendre compte de leurs impacts économiques, sociaux et environnementaux (GRI, s.d.). Ces lignes directrices contiennent des indicateurs généraux et spécifiques pour rendre compte de ces impacts (Salathé-Beaulieu, 2017).

Product Social Impact Assessment

Le Handbook for Product Social Impact Assessment (PSIA) a été développé par la Roundtable for Product Social Metrics. Il propose une méthodologie pour que les organisations puissent évaluer l'impact social de leurs produits sur les travailleurs, les consommateurs, les communautés locales et les petits entrepreneurs à l'aide d'indicateurs de performance (Fontes, 2014). Cela est réalisé en identifiant les points sensibles et les acteurs à prendre en compte tout au long du cycle de vie du produit.

Social Impact Assessment

Le Social Impact Assessment est une méthode développée en complément des analyses d'impacts environnementaux et dont les lignes directrices sont parues en 1994. Elle a pour objectif de mieux évaluer l'impact social généré par des politiques publiques ou par l'activité d'organisations. L'impact y est surtout appréhendé sous sa forme négative,

mais peut également inclure des changements positifs. Le Social Impact Assessment à la particularité d'inclure une dimension culturelle pour envisager l'évolution des normes, des valeurs et des croyances dans la société (Interorganizational commitee for guidelines and principles, 1994).

Retour social sur investissement (SROI)

La méthodologie du retour social sur investissement (SROI) est dérivée en grande partie de l'analyse coût-avantage. Cette méthode est utilisée pour mesurer et valoriser les impacts sociaux et la valeur sociale créée par des projets ou des programmes émanant d'organisations (Nicholls et al., 2009). La valeur sociale est définie dans ce contexte comme étant la valeur qui va être créée suite à un changement dans la vie d'une partie prenante (Social Value International (SVI), 2017). Les parties prenantes sont quant à elles définies dans le cadre du SROI comme « des personnes ou des organisations qui connaissent des changements positifs ou négatifs induits par les activités analysées » (ESSEC, 2011 : 16). L'objectif de la méthode est de comparer l'investissement (les contributions) en début de programme ou de projet, à la valeur créée en fin de chaîne. Cela entraine ultimement le calcul d'un ratio qui a pour but de montrer pour chaque dollar investi, combien de dollars de valeur sociale auront été créés (ESSEC, 2011).

Utilité sociale

L'évaluation de l'utilité sociale est une méthode principalement utilisée dans la francophonie. Il s'agit d'une méthode pour rendre compte de l'utilité sociale des organisations dans 6 principales dimensions : la dimension économique, la dimension sociétale, la dimension politique, la dimension d'épanouissement, la dimension

environnementale et la dimension sociale (Duclos, 2007). Cette utilité sociale est produite par les activités de l'organisation, par la manière qu'à l'organisation de réaliser son action ou encore par le fonctionnement de la structure (Duclos, 2007). Comme la méthode du SROI, l'évaluation de l'utilité sociale place les parties prenantes au cœur du processus d'évaluation.

RÉFÉRENCES

Agence Phare. (2017). *L'expérience de l'évaluation d'impact social. Pratiques et représentations dans les structures d'utilité sociale* (Rapport final, Mars 2017). Récupéré de site web de l'Avise https://www.avise.org/ressources/experience-de-levaluation-dimpact-social-etude-complete

Aldrich, D. P. et Meyer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American behavioral scientist*, *59*(2), 254-269. doi: https://doi.org/10.1177/0002764214550299

Andriani, L. et Christoforou, A. (2016). Social capital: a roadmap of theoretical and empirical contributions and limitations. *Journal of Economic Issues*, *50*(1), 4-22. doi: https://doi.org/10.1080/00213624.2016.1147296

Armstrong, K. (2006). *Social Enterprise Impact Assessment Project: Stakeholder Interviews*. Vancouver, BC : Social Impact Assessment Phase One Steering Committee.

Artis, A., Demoustier, D. et Puissant, E. (2009). Le rôle de l'économie sociale et solidaire dans les territoires: six études de cas comparées. *Revue internationale de l'économie sociale: Recma*, (314), 18-31. doi: https://doi.org/10.7202/1020962ar

Arvidson, M., Lyon, F., McKay, S. et Moro, D. (2010). *The ambitions and challenges of SROI.* Birmingham : Third sector research center.

Interorganizational Committee on Guidelines and Principles for social Impact Assessment. (1994). *Guidelines and principles for social impact assessment.*

Azam, G. (2003). Économie sociale, tiers secteur, économie solidaire, quelles frontières? *Revue du MAUSS*, (1), 151-161. doi: https://doi.org/10.3917/rdm.021.0151

B Impact Assessment. (s.d). *B Impact Assessment*. Récupéré de https://bimpactassessment.net/

Barbeau-Baril, J. (2018). *Mise en perspective des approches cycle de vie et de l'approche filière: vers une contribution à la dimension sociale de la comptabilité écosystémique du capital naturel* (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de https://archipel.uqam.ca/11421/

Bardet, F. et Cussó, R. (2012). Les essais randomisés contrôlés, révolution des politiques de développement ? Une évaluation par la Banque mondiale de l'empowerment au Bangladesh. [Randomized Controlled Trials: A Revolution in Development Policies? A World Bank Evaluation of Empowerment Programs in Bangladesh]. *Revue Française de Socio-Économie*, *10*(2), 175-198. doi: 10.3917/rfse.010.0175

Bécik Jaune. (2012). *Historique*. Dans *Bécik Jaune*. Récupéré de http://becikjaune.ca/blog/2012/06/14/becik-jaune-a-lemission-salut-bonjour/#more-100

Bécik Jaune. (2013). *Bilan de fin de saison 2012*. Dans *Bécik jaune*. Récupéré de http://becikjaune.ca/blog/2013/01/

Bécik Jaune. (s.d.a). *Mission*. Dans *A propos*. Récupéré de http://becikjaune.ca/a-propos/mission/

Bécik Jaune. (s.d.b). *Ateliers de réparation & boutique vélo*. Dans *Atelier*. Récupéré de http://becikjaune.ca/ateliers/

Best, H. et Harji, K. (2013). *Guidebook for Impact Investors: Impact measurement*. Toronto : Purpose Capital.

Bioteau, E. et Fleuret, S. (2014). Quelques jalons pour une géographie de l'économie sociale et solidaire. *Annales de géographie*, *697*(3), 890-911. doi: https://doi.org/10.3917/ag.697.0890

Bois public. (s.d.). *Étapes du processus*. Dans *A propos*. Récupéré de http://boispublic.org/etapes-du-processus/

Bouchard, M. J. (2004). Vers une évaluation multidimensionnelle et négociée de l'économie sociale. *Revue internationale de l'économie sociale: Recma*, (292), 59-74. doi: https://doi.org/10.7202/1022107ar

Bouchard, M. J. L.-B., L., Léonard, M., Matuszewski, J., Rousselière, D. et Tello Rozas, S. (2017). *Analyse du rôle du réseau d'investissement social de Québec (RISQ) dans l'écosystème d'économie sociale et estimation des retombées économiques et fiscales de ses investissements - 1998-2014.* Montréal : Université du Québec à Montréal / E&B Data.

Bourdieu, P. (1980). Le capital social. Notes provisoires. *Actes de la recherche en sciences sociales, 31*, 2-3.

Branger, V., Gardin, L., Jany-Catrice, F. et Pinaud, S. (2014). *Evaluer l'utilité sociale de l'Economie Sociale et Solidaire* Projet Corus-ESS (Connaissance et reconnaissance de l'utilité sociale en ESS).

Cabinet Office. (2 mai 2016). *Social Value Act: information and resources*. Récupéré de https://www.gov.uk/government/publications/social-value-act-information-and-resources/social-value-act-information-and-resources

CAF Russia. (2015, juillet). *Evaluating the impact of the behealthy programme in Russia*. Moscou : l'auteur. Récupéré de https://www.cafonline.org/docs/default-source/about-us-publications/caf-sroi-mondelez-report-2016.pdf?sfvrsn=0

Clark, C., Rosenzweig, W., Long, D. et Olsen, S. (2004). *Double bottom line project report: Assessing social impact in double bottom line ventures.*

Cloutier, M. (2016). *Le mobilier scolaire de la CSDM: Patrimoine, design et développement durable. Étape 1 - programmatin: Analyse, évaluation et orientations*. Montréal : Laboratoire Design+Proximité, École de design, Université du Québec à Montréal.

Comité européen pour la Cohésion sociale (CDCS). (2004). *Une nouvelle stratégie de cohésion sociale.*

Commission européenne. (2015). *Approches proposées pour la mesure de l'impact social*. Luxembourg : Office des publications de l'Union européenne.

Conseil de l'Europe. (2005). *Élaboration concertée des indicateurs de la cohésion sociale. Guide méthodologique*. Strasbourg : l'auteur.

Danone. (2014). *Sustainability report Danone 13, Strategy and Performance*. Paris :

Dawson, P. et Daniel, L. (2010). Understanding social innovation: a provisional framework. *International Journal of Technology Management, 51*(1), 9-21. doi: DOI: 10.1504/IJTM.2010.033125

de Tocqueville, A. (1986). *De la démocratie en Amérique 1*. Paris : Gallimard.

Defourny, J. (2005). Économie sociale. Dans J.-L. Laville et A. D. Cattani (dir.), *Dictionnaire de l'autre économie* (p. 233-242). Paris : Desclée de Brouwer.

Delorme, F. (2015, Janvier). *Mise à jour de l'étude d'impacts socio-économiques des entreprises d'insertion du Québec.*

Demonstrating Value. (s.d.). *Demonstrating Value*. Récupéré de https://www.demonstratingvalue.org/

Desrosières, A. (2008). *Pour une sociologie historique de la quantification. L'argument statistique 1*. Paris : Presses des Mines.

Dreux-Gerphagnon, B. (2012). Genèse, évaluation et perspectives d'évolution de l'éco-conception à l'aune de l'approche par parties prenantes. Un regard philosophique sur la prise en compte du développement durable en conception de produit. . Dans S. Poirot-Delpech et L. Raineau (dir.), *Regard sur la crise écologique. Pour une socio-anthropologie de l'environnement - Tome 2* (p. 81-91). Paris : L'Harmattan.

Dreux-Gerphagnon, B. et Haoues, N. (2011). *Considering the Social Dimension in Environmental Design: 18th CIRP International Conference on Life Cycle Engineering, Glocalized Solutions for Sustainability in Manufacturing*. Berlin, Heidelberg : Springer.

Duclos, H. (2007). *Évaluer l'utilité sociale de son activité. Conduire une démarche d'auto-évaluation*. Paris : Avise.

Earl, S., Carden, F. et Smutylo, T. (2002). *La cartographie des incidences: intégrer l'apprentissage et la réflexion dans les programmes de développement*. Ottawa : Centre de recherches pour le développement international (CRDI).

Eme, B. et Laville, J.-L. (1999). Pour une approche pluraliste du tiers secteur. *Nouvelles pratiques sociales, 12*(1), 105-125. doi: https://doi.org/10.7202/301439ar

Emerson, J., Wachowicz, J. et Chun, S. (2000). Social return on investment: Exploring aspects of value creation in the nonprofit sector. *The Box Set: Social Purpose Enterprises and Venture Philanthropy in the New Millennium*, *2*, 130-173.

ESSEC. (2011). *Guide du retour social sur investissement (SROI), Traduction et adaptation en français par l'ESSEC IIES de "A Guide to Social Return on Investment" publié par the Cabinet Office*. Cergy-Pontoise : l'auteur.

Feschet, P. (2014). *Analyse de Cycle de Vie Sociale. Pour un nouveau cadre conceptuel et théorique* (Thèse de doctorat). Université Montpellier 1.

Fontan, J.-M. et Lachance, É. (2005). *Pour une évaluation de cinquième génération* ARUC-ÉS.

Fontes, J., Bolhuis, A., Bogaers, K., Saling, P., Van Gelder, R., Traverso, M., . . . Woodyard, D. (2014). *Handbook for product social impact assessment*. LE Amersfoort : PRé Sustainability.

Fortin, A. (2018). Introduction. Dans A. Fortin (dir.), *Guide pratique sur l'impact*.

Fortin, A., Dancause, L. et Lemire, N. (2018). L'impact social. Dans A. Fortin (dir.), *Guide pratique sur l'impact*.

Fujiwara, D. (2014). *A short guide to social impact measurement* Simetrica.

Fujiwara, D. et Campbell, R. (2011). *Valuation techniques for social cost-benefit analysis: stated preference, revealed preference and subjective well-being approaches: a discussion of the current issues* HM Treasury.

Gadrey, J. (2004). *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire. Une mise en perspective sur la base de travaux récents*.

Gadrey, J. (2005). Utilité sociale. Dans J.-L. Laville et A. D. Cattani (dir.), *Dictionnaire de l'autre économie* (p. 517-524). Paris : Desclée de Brouwer.

Gagnon, C., Simard, J.-G., Tellier, L.-N. et Gagnon, S. (2008). Développement territorial viable, capital social et capital environnemental: quels liens? *VertigO-la revue électronique en sciences de l'environnement*, *8*(2).

Gaiger, L. I. (2005). Entreprise solidaire. Dans J.-L. Laville et A. D. Cattani (dir.), *Dictionnaire de l'autre économie* (p. 287-296). Paris : Desclé de Brouwer.

Germain, A. (2004). Capital social et vie associative de quartier en contexte multiethnique: Quelques réflexion à partir de recherches Montréalaises. *Journal of International Migration and Integration/Revue de l'integration et de la migration internationale*, *5*(2), 191-206. doi: https://doi.org/10.1007/s12134-004-1009-7

Giordano, Y. (2003). Les spécificités des recherches qualitatives. Dans Y. Giordano (dir.), *Conduire un projet de recherche. une perspective qualitative* (p. 11-39). Colombelles : Éditions EMS.

Glémain, P. (2013). Economie des res derelictae et gestion solidaire des déchets. Les écocycleries, des entreprises d'appropriateurs solidaires. *Management Avenir*, *65*(7), 154-168. doi: doi:10.3917/mav.065.0154

Groupe de travail du CSESS sur la mesure de l'impact social. (2011). *La mesure de l'impact social, Après le temps des discours, voici venu le temps de l'action.* Conseil Supérieur de l'ESS. Récupéré de https://www.avise.org/sites/default/files/atoms/files/20140204/201112_CSESS_Rapport_ImpactSocial.pdf

Groupe Info Travail. (s.d.). *Programmes*. Récupéré de http://www.groupeinfotravail.ca/programmes/

Initiative, G.-G. R. (s.d.). *GRI standards download center*. Dans *Standards*. Récupéré de https://www.globalreporting.org/standards/gri-standards-download-center/

International, S. V. (2017). *Supplementary guidance for principle 3: value the things that matter. A discussion document on the valuation of social outcomes*. (s.l.) : l'auteur.

Ioannou, K. et Veshagh, A. (2011). *Managing Sustainability in Product Design and Manufacturing:, Glocalized Solutions for Sustainability in Manufacturing.* 18th CIRP International Conference on Life Cycle Engineering : Springer doi: 10.1007/978-3-642-19692-8_37

Jönsson, J., Wikman, A. et Wätthammar, T. (2011). *Social return on investment, SROI, the value added for families before and after using Solvatten in the Bungoma district in western Kenya.* Uppsala : Swedish University of Agricultural Sciences.

Klein, J.-L., Fontan, J.-M. et Tremblay, D.-G. (2009). Social entrepreneurs, local initiatives and social economy: foundations for a socially innovative strategy to fight against poverty and exclusion. *Canadian Journal of Regional Science*, *32*(1), 23-42.

KPMG. (2017). *Baromètre de la mesure d'impact social*. Paris : L'auteur.

Krlev, G., Münscher, R. et Mülbert, K. (2013). *Social Return on Investment (SROI): state-of-the-art and perspectives-a meta-analysis of practice in Social Return on Investment (SROI) studies published 2002-2012*. Heidelberg : CSI Center for Social Investment.

Lasida, E., Machado Pinheiro, F. et Renault, M. (2016). *Utilité sociale et impact social: L'évaluation des "communs" dans l'ESS, Leçons analytiques tirées d'études de cas empiriques* RIVESS.

Laville, J.-L. (2003). Avec Mauss et Polanyi, vers une théorie de l'économie plurielle. [Mauss and Polanyi: Towards a Theory of Pluralist Economy]. *Revue du MAUSS*, *21*(1), 237-249. doi: 10.3917/rdm.021.0237

Lawlor, E. (2014). *Valuing Digital Inclusion*. London : BT.

Lawlor, E., Neitzert, E., Bowen, N. et Harper, K. (2014). *Digital Inclusion, The Social Return on Investment Analysis of BT Get It Together 2011/12*. London : BT.

Les Ateliers d'Antoine. (s.d). *Mission*. Dans *À propos*. Récupéré de https://lesateliersdantoine.com/fr/apropos#mission

Lévesque, M. et White, D. (1999). Le concept de capital social et ses usages. *Lien social et Politiques*, (41), 23-33. doi: https://doi.org/10.7202/005148ar

Loilier, T. (2010). Innovation et territoire. Le rôle de la proximité géographique ne doit pas être surestimé. *Revue française de gestion*, *200*(1), 15-35.

Maas, K. et Liket, K. (2011). Social Impact Measurement: Classification of Methods. Dans R. Burritt, S. Schaltegger, M. Bennett, T. Pohjola et M. Csutora (dir.), *Environmental Management Accounting and Supply Chain Management* (p. 171-202). Dordrecht : Springer Netherlands.

Mayer, M. (2003). The onward sweep of social capital: causes and consequences for understanding cities, communities and urban movements. *International*

journal of urban and regional research, *27*(1), 110-132. doi: https://doi.org/10.1111/1468-2427.00435

Merveille, N. (2014). Apprécier les impacts sociaux des activités minières au Pérou: une étude de cas à l'échelle de la région Ancash. *Cahiers des Amériques latines*, (76), 53-69.

Merveille, N. (2015, 31 janvier). *Repenser la notion d'impact des activités d'extractions*. Dans *Nos Archives - No 168, L'extractivisme en Amérique Latine*. Récupéré de http://informations-et-commentaires.nursit.com/spip.php?article437

Montreal, V. d. (2018). *Stratégie montréalaise pour une ville résiliente*. Montréal : l'auteur.

Morin, R. et Rochefort, M. (2003). L'apport des services de proximité à la construction d'une identité de quartier : analyse de services d'économie sociale et solidaire dans trois quartiers de montréal. *Recherches sociographiques*, *44*(2), 267-290. doi: https://doi.org/10.7202/007692ar

Moulaert, F. et Sekia, F. (2003, 2003). Territorial Innovation Models: A Critical Survey. *Regional Studies*, *37*(3), 289-302. doi: 10.1080/0034340032000065442

Mounier, B. et Decroix, C. (2017). *Mode d'emploi: Évaluer l'impact social, un éclairage pour ceux qui financent une activité d'utilité sociale*. Paris : Avise.

Mounier-Saintoyant, B. (2016). *Expérimentation de l'outil "Étoile de progression des familles"*. Paris : Avise.

Narillos Roux, H. (2011). *Informe Sobre el Retorno Social de la Inversion (SROI-Crein)*. Valencia : Crein.

Nicholls, J., Lawlor, E., Neitzert, E. et Goodspeed, T. (2009). *A guide to social return on investment* Office of the Third Sector, Cabinet Office.

Ogien, A. (2010). La valeur sociale du chiffre. *Revue française de socio-économie*, *1*(5), 19-40.

Olsen, S. et Galimidi, B. (2008). *Catalog of approaches to impact measurement: assessing social impact in private ventures* Social Venture Technology Group.

Orée. (2012). *Animer le lancement d'une démarche d'éco-conception pour améliorer la compétitivité des entreprises, évolution d'une démarche d'éco-conception integrant des critères sociaux et societaux* l'auteur.

Ostrom, E. (1994). 6. Constituting Social Capital and Collective Action. *Journal of Theoretical Politics*, *6*(4), 527-562. doi: 10.1177/0951692894006004006

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (3e éd.). Paris : Armand Colin.

Parodi, M. (2010). L'utilité sociale pour éclairer la face cachée de la valeur de l'économie sociale. *Revue internationale de l'économie sociale*, (315), 40-55. doi: https://doi.org/10.7202/1020949ar

Perilleux, A., Nyssens, M. et Dayez, O. (2016). *Évaluer l'impact social: utopie, opportunité ou menace pour les entreprises sociales*. Ixelles : Chaire "Les Petits Riens", L'économie sociale au service de la lutte contre la pauvreté.

Perret, B. (2008). L'évaluation des politiques publiques. Entre culture du résultat et apprentissage collectif. [Public Policy Performance Assessment]. *Esprit*, *Décembre*(12), 142-159. doi: 10.3917/espri.812.0142

Perret, B. (2018). *Vers un nouvel imaginaire technique*. Récupéré de http://www.encyclopedie-changement-de-cap.fr/

Perrin, C. et Benzerafa, M. (2016). Réalités et enjeux de l'utilité sociale et des indicateurs d'utilité sociale pour les organisations sociales et solidaires. *Gestion et management public*, *5 / 2*(4), 59-75. doi: 10.3917/gmp.052.0059

PNUE. (2009). *Lignes directrices pour l'analyse sociale du cycle de vie des produits.* Programe des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE.

Portes, A. et Landolt, P. (1996). The downside of social capital. *The American prospect*, (26), 18-23.

PSIA-Product Social Impact Assessment. (s.d.). *About Us, Roundtable for Product Social Metrics*. Dans *About us*. Récupéré de https://product-social-impact-assessment.com/about-us/

Putnam, R. (1999). Le déclin du capital social aux États-Unis. *Lien social et Politiques*, (41), 13-22. doi: https://doi.org/10.7202/005219ar

Rauscher, O. et Pervan-Al Soquaer, I. (s.d.). *A Social Return on Investment (SROI) Analysis of the project "Starthilfe Wohnen. Ein Projekt des Armutsnetzwerks Vöcklabruck"*. Dans *Research*. Récupéré de https://www.wu.ac.at/en/npocompetence/research/abgeschlforsch/starthilfe-wohnen-voecklabruck/

Rodet, D. (2008). Les définitions de la notion d'utilité sociale. *Économie et solidarités*, *39*(1), 164-173.

Roßteutscher, S. (2010). Social Capital Worldwide: Potential for Democratization or Stabilizer of Authoritarian Rule? *American Behavioral Scientist*, *53*(5), 737-757. doi: 10.1177/0002764209350835

Salathé-Beaulieu, G., Bouchard, M. J., Gruet, E. et Leonard, M. (2017). *Les lignes directrices du global reporting initiative*. Montreal : TIESS.

Salathé-Beaulieu, G. et Gruet, E. (2018). *L'essai randomisé contrôlé*. Montréal : TIESS.

Salathé-Beaulieu, G., Gruet, E. et Ellio, A. L. (2018). *La certification B Corp*. Montreal : TIESS.

Schober, C. et Rauscher, O. (s.d.). *SROI Analysis of the project: ¨Donate your Washing machine!". The ecological social redistribution of washing machines and dishwashers*. Dans *Research*. Récupéré de https://www.wu.ac.at/en/npocompetence/research/abgeschlforsch/waschmaschine-armut/

Singer, P. (2005). L'économie solidaire (1). Dans J.-L. Laville et A. D. Cattani (dir.), *Dictionnaire de l'autre économie* (p. 243-252). Paris : Desclée de Brouwer.

Sirieix, M., Mouchard, M. J., Gruet, E. et Salathé-Beaulieu, G. (2018). *L'utilité sociale*. Montreal : TIESS.

Smee, J. et Rowe, P. (2013). *Demonstrating Value: A final report on the Community Sector Council's Social Return on Investment Pilot Project*. St. John's : Community Sector Council Newfoundland and Labrador.

Social enterprise impact measurement task force. (2017). *Amplifying the impact of Ontario's social enterprise community: An Action Plan towards a common approach to impact measurement*. KPMG. Récupéré de

https://carleton.ca/3ci/wp-content/uploads/IM-TF-Action-Plan-Report-ENGLISH.pdf

Southcott, C. et Walker, V. (2015). A portrait of the social economy in northern Canada. Dans C. Southcott (dir.), *Northern Communities Working Together: The Social Economy of Canada's North* (p. 21-51). Toronto : University of Toronto Press.

Outcome Star. (s.d.). *Home*. Récupéré de http://www.outcomesstar.org.uk/

Stevenson, N., Taylor, M., Lyon, F. et Rigby, M. (2010). *Joining the dots: Social impact measurement, commissioning from the third sector and supporting social enterprise development*. Bedford : Social Enterprise East of England.

Stievenart, E. et Pache, A.-C. (2014). Evaluer l'impact social d'une entreprise sociale : points de repère. *Revue internationale de l'économie sociale*, (331), 76-92. doi: https://doi.org/10.7202/1023486ar

TiESS-Territoires innovants en économie sociale et solidiaire. (2014). *Alliés pour le développement et le mieux-être des collectivités: Bécik Jaune* l'auteur.

TIESS-Territoires innovants en économie sociale et solidiaire. (2018, 15 janvier). *Exemples d'indicateurs* l'auteur.

TIESS-Territoires innovants en économie sociale et solidiaire. (s.d.a). *Glossaire*. Dans *Évaluation et mesure d'impact en économie sociale*. Récupéré de http://www.tiess.ca/glossaire/

TIESS-Territoires innovants en économie sociale et solidiaire. (s.d.b). *Pourquoi évaluer? Pour qui? Quelle approche?* Dans *Évaluation et mesure d'impact en économie sociale*. Récupéré de http://www.tiess.ca/pourquoi-evaluer-pour-qui-quelle-approche/

TIESS-Territoires innovants en économie sociale et solidiaire. (s.d.c). *Influence du monde philanthropique anglo-saxon*. Récupéré de http://www.tiess.ca/influence-du-monde-philanthropique-anglo-saxon/

TIESS-Territoires innovants en économie sociale et solidiaire. (s.d.e). *Évaluation et mesure d'impact en économie sociale et solidaire*. Récupéré de http://www.tiess.ca/evaluation-et-mesure-dimpact-en-economie-sociale/

Torjman, S. (2012). *Social Return on Investment: Strenghs and Challenges*. Ottawa : The Caledon Institute of Social Policy.

Trudel, L., Simard, C. et Vonarx, N. (2006). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire? *Recherches qualitatives*, *5*, 38-55.

Vachon, P. (2011). *Le projet Bécik Jaune*. Dans *Bécik Jaune*. Récupéré de http://becikjaune.ca/blog/2011/05/25/projet-becik-jaune/

Valdelia. (s.d.). *Valdelia, l'éco-organisme des DEA non ménagers*. Dans *La filière Valdelia*. Récupéré de http://www.valdelia.org/la-filiere-valdelia/valdelia-eco-organisme-des-dea-pro/

Van de Ven, A. H. (1986). Central problems in the management of innovation. *Management science*, *32*(5), 590-607. doi: https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.590

Van der Maren, J.-M. (2011). Écrire en recherche qualitative et le conflit des paradigmes. *Recherches Qualitatives—Hors Série*, *3*, 4-23.

Vanclay, F. (2003). International Principles For Social Impact Assessment. *Impact Assessment and Project Appraisal*, *21*(1), 5-12. doi: 10.3152/147154603781766491

Veolia. (s.d.). *Creating Social Value* [Brochure]. London : l'auteur.

Walker, S. et Dorsa, E. (2001). Making design work – Sustainability, Product Design and Social Equity. *The Journal of Sustainable Product Design*, *1*(1), 41-48. doi: 10.1023/a:1014412307092

WBCSD. (2017). *The social capital protocol*. Geneve : l'auteur.

Weidema, b., Brandao, M. et Pizzol, M. (2013). *The use of monetary valuation of environmental impacts in life cycle assessment: state of the art, strengths and weaknesses* (Etude 2012-03). Aalborg : SCORE LCA.