

DIRECTIVES POUR L'ÉVALUATION ET LES INDICATEURS D'IMPACT SOCIAL

INTRODUCTION

Ces directives ont pour objectif de fournir un rapide aperçu de l'évaluation de l'impact social et des indicateurs de problèmes aux acteurs publics, peu importe leur domaine.

Organisée autour d'une FAQ de 10 questions, cette approche pragmatique est conçue pour vous aider à appréhender les bases du sujet.

Une autre directive présente dans ce kit ASIS décrit un exemple concret d'évaluation d'impact social: [Directives n°3](#) «*How public authorities faces social impact measurement – Example Public tender on “Activate Green Community Hub Services, engage local community”*».

Camille Marie
Héloïse Boyer
Maëlle Genini Collombo

TABLE DES MATIÈRES

FAQ - Questions fréquemment posées sur l'évaluation de l'impact social et les indicateurs pour les acteurs publics

1. Que signifie « impact social » ?	3
2. Quelle est la différence entre « les indicateurs » et « l'évaluation » ?	
3. Que voulez-vous réellement évaluer ?	6
4. Qui peut être intéressé par l'évaluation de l'impact social ? Pour quoi faire ?	8
5. Qu'est-ce qui importe véritablement ? Quelles sont les différentes dimensions de l'impact qui doivent être prises en compte ?	11
6. Comment définir et choisir des indicateurs pertinents pour des projets d'innovation sociale ?	13
7. Quelle est l'approche courante pour conduire une évaluation de l'impact social ?	15
8. Quelles sont les différentes méthodologies pour évaluer l'impact social ?	16
9. Quels sont les principaux points d'attention à considérer avant de lancer une évaluation de l'impact social ?	18
10. Quels sont les outils internationalement reconnus qui permettent d'identifier l'impact social des indicateurs ?	19

1. Que signifie « impact social » ?

Le terme « **impact** » se réfère à la différence faite par une organisation à travers les actions qu'elle implémente conduisant à des résultats, à des changements, à des conséquences. Ces effets peuvent être à court, moyen ou long terme, positifs ou négatifs, produits directement ou indirectement, intentionnellement ou non.¹ L'impact est défini comme la partie du résultat total s'étant produite à la suite de l'activité d'une organisation, au-delà de ce qui se serait produit en temps normal. En tant que tels, les impacts peuvent être différenciés des intentions, des produits et des résultats. Alors que les produits et les résultats sont liés au fournisseur du produit, de l'activité ou du service, les impacts sont associés aux utilisateurs et aux autres parties prenantes.

Plus spécifiquement, un « **impact social** » consiste en un ensemble d'activités d'une organisation (évolution, inflexion, changements, rupture) qui ont un impact direct ou indirect, soit sur les parties prenantes externes du territoire (bénéficiaires, utilisateurs, clients), soit sur les parties prenantes internes (employés, bénévoles) et plus généralement sur la société.

La Commission européenne définit l'impact social comme « le reflet des résultats sociaux comme des mesures, à la fois à long terme et à court terme ; ajustés pour les effets obtenus par d'autres (attribution alternative), pour les effets qui se seraient produits de toute façon (poids mort), pour les conséquences négatives (déplacement) et pour les effets qui diminuent avec le temps (déclin) ». ²

Comme le nom le suggère, l'impact social est ce qui a un effet sur les personnes, les défis sociaux existants et les besoins sociaux. Les défis et les besoins dépendent principalement des contextes locaux, de l'environnement et de la situation, ils ne peuvent pas être identiques partout ni être traités de la même manière. De ce fait, il est vital de travailler en profondeur sur les défis pressants de votre environnement local ou de votre territoire pour pouvoir les relever et permettre à votre activité, votre projet ou à vos politiques publiques d'avoir des impacts sociaux positifs.

La mesure de l'impact social ou l'évaluation de l'impact social est utilisée pour indiquer les différents **objets d'évaluation** permettant d'estimer la valeur sociale des activités.

¹ Guide Pratique Impact www.avise.org/ressources/guide-pratique-sur-limpact-social Guide Pratique Impact, 2019

² Rapport de la Commission européenne sur les mesures de l'impact social



2. Quelle est la différence entre « les indicateurs » et « l'évaluation » ?

Ces deux concepts sont complémentaires, mais ne doivent pas être confondus.³

Évaluation

Dans la littérature, les termes « évaluation de l'impact », « estimation de l'impact » ou « mesure de l'impact » sont utilisés indifféremment.

Une **évaluation** est une **approche systémique** qui permet d'estimer la « valeur » d'une action ou activité.

Une évaluation d'impact permet d'estimer les conséquences attribuables à une action ou activité.

La **mesure de l'impact** est un processus qui consiste à évaluer ou à estimer l'impact résultant d'une activité. La nuance est relativement subtile. Néanmoins, les mesures font plus souvent référence à une approche quantitative. Le terme évaluation inclut à la fois l'aspect quantitatif et qualitatif, c'est pourquoi il sera utilisé dans ces directives.

Indicateur

Un indicateur est un **instrument de mesure** qui permet d'estimer ou d'évaluer différents **objets**, comme : les résultats, l'utilisation de ressources, le contexte, l'impact, etc. Il permet d'évaluer un phénomène de manière qualitative ou quantitative en utilisant les informations et données comme référence. Déterminer les indicateurs fait partie de l'approche systémique de **mesure de l'impact social**.

Les indicateurs se basent sur un consensus, il est important de préciser qu'il n'existe pas de grille d'indicateurs d'impact social universel. **Chaque évaluation doit être adaptée aux objectifs et aux particularités d'une organisation donnée, plutôt que de reposer sur un référentiel externe.** Néanmoins, il existe plusieurs **bases de données** d'indicateurs, auxquelles vous pouvez vous référer.

Les indicateurs peuvent être catégorisés en **dimensions** ou critères.

Les dimensions déterminent les critères (exemple d'« impact social » : intégration => l'un des critères peut être l'insertion en matière d'emploi). Ces critères déterminent les indicateurs d'impact (intégration sur le marché de l'emploi => nombre d'employés en insertion professionnelle ayant trouvé un emploi pour plus de 6 mois). Ces indicateurs traduisent l'impact afin de le qualifier, de le quantifier et éventuellement de surveiller son évolution.

³ **TISS**

Glossaire des indicateurs tiess.ca/indicateurs et
Mesure et évaluation de l'impact social tiess.ca/glossaire/ial

FORMEZ-VOUS :

Complétez les phrases d'après votre point de vue :

« L'impact social est ce qui résulte de mon activité et a des conséquences sur... »

VRAI OU FAUX : *

Vrai **Faux**

- 1.** L'impact social est l'ensemble des conséquences que nous avons prévu de voir résulter de nos activités et décisions
- 2.** Considérer les parties prenantes et les impliquer dans le processus d'évaluation est une étape importante
- 3.** La mesure de l'impact social se fait selon une méthode universelle pour évaluer l'impact qu'a notre activité sur les communautés sociales

*Pour les réponses : cliquer [ici](#)

3. Que voulez-vous réellement évaluer ?

De nombreux aspects peuvent être évalués au sein d'un projet : le processus, la mission sociale, l'efficacité, la pertinence, l'impact...

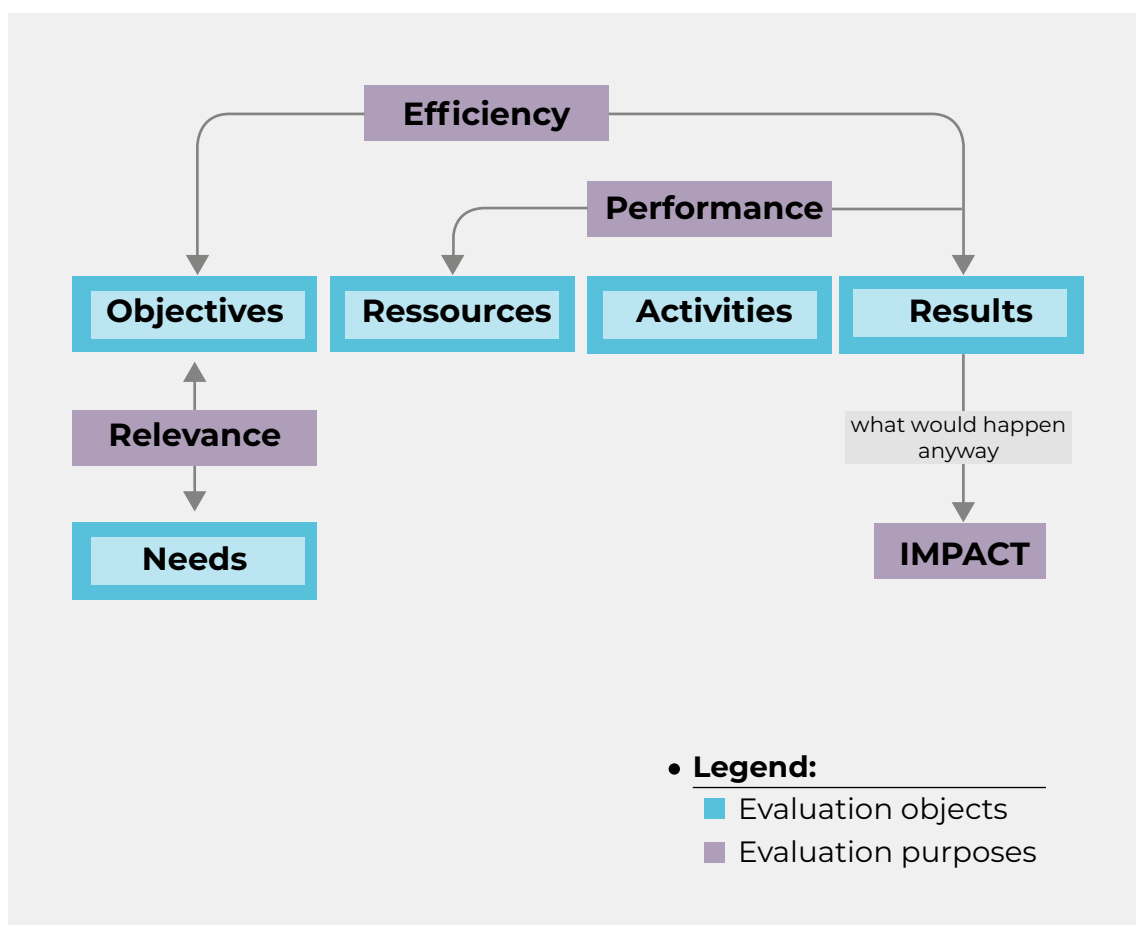
En tant qu'autorité publique, vous pouvez vous demander :

- Quel est l'« objet » de l'évaluation que vous voulez conduire ?
- Quel est l'« objectif » de l'évaluation que vous voulez conduire ?

Le schéma ci-dessous liste différents objets et objectifs d'évaluation.

Figure 1 Des besoins à l'impact : plusieurs objets et objectifs d'évaluation

Schéma inspiré d'AVISE⁴ et de RECMA⁵



⁴ AVISE : Évaluation de l'impact social en France et à l'étranger
AVISE : Impact social www.avise.org/ressources/dossier-impact-social

⁵ RECMA : [Évaluer l'impact social d'une entreprise sociale : points de repère](#)



Objets d'évaluation :

- **Besoins** : les besoins auxquels la population/société a besoin que l'organisation réponde.
- **Objectifs** : les objectifs à atteindre dans ce projet spécifique ou dans cette activité.
- **Ressources** : ressources humaines et financières qui permettent l'implémentation d'activités
- **Activités** : actions implémentées pour atteindre les objectifs.
- **Réussites** : les résultats obtenus à la suite des actions menées.
- **Résultats** : les effets immédiats des actions sur leurs cibles, l'évolution de la situation des bénéficiaires, des partenaires, des clients et plus généralement de l'environnement dans lequel une activité donnée pourrait avoir une influence.
- **Impacts** : les impacts sociaux économiques, les conséquences environnementales attribuables aux activités.

Objectifs d'évaluation :

- **La pertinence** compare les objectifs de la structure aux besoins d'un territoire ou d'une population donnée. Est-ce que les objectifs de l'action sont toujours adaptés aux besoins ?
- **La performance** est caractérisée par des indicateurs de résultats ou de performance. Il s'agit principalement de données quantitatives qui ne fournissent généralement pas d'information quant aux changements.
- **L'efficacité** est le ratio entre les objectifs (et les ressources allouées) et les résultats obtenus.
- **L'impact** est ce qui est dû ou attribuable à l'action c'est-à-dire les résultats obtenus moins les résultats qui auraient été obtenus sans l'action.

4.

Qui peut être intéressé par l'évaluation de l'impact social ? Pour quoi faire ?

Différents bénéficiaires peuvent être identifiés pour chaque partie prenante : pour l'entreprise sociale ou la structure ayant une utilité sociale, pour les autorités publiques, pour des investisseurs institutionnels ou privés, pour les territoires...

Les parties prenantes sont des figures clés de l'évaluation de l'impact.

Lors d'une évaluation d'impact social, les parties prenantes sont impliquées dès le début du processus d'évaluation soit de manière individuelle (interviews ou échanges à propos de leurs attentes) soit de manière collective, au cours de réunions avec leurs représentants. Avoir une vision globale de l'écosystème des parties prenantes est important pour choisir ceux qui vont constituer la zone d'étude.

Qui sont vos parties prenantes ?

Celles dont vous voulez évaluer l'impact et celles que vous voulez inclure dans le projet d'évaluation. En tant qu'administration publique, elles peuvent être vos bénéficiaires, vos utilisatrices, vos plus proches collaboratrices, vos collègues ou votre équipe, vos parties prenantes locales...

Le domaine de l'étude est généralement limité aux parties prenantes qui sont au cœur de la mission sociale et qui sont fortement influencées (positivement ou négativement) par vos activités.

En les identifiant, vous pouvez les catégoriser de manière simple : internes, connectées à votre activité, externes.

- **D'un point de vue **d'entreprise sociale**, évaluer son impact social permet de :**

Définir sa stratégie et d'orienter son activité en s'engageant dans une démarche d'amélioration en cherchant à augmenter son efficacité.

D'établir une nouvelle forme de dialogue avec ses partenaires en se basant sur la transparence et le désir de prendre conscience de l'utilité de leurs « investissements sociaux ».

Communiquer en présentant des actions plus visibles et plus lisibles.

Reconnaître et valoriser le travail d'employés et/ou de bénévoles.



- **Pour les autorités publiques, l'évaluation de l'impact social peut être utile pour :**

Justifier leurs dépenses dans un contexte de restrictions budgétaires impliquant des besoins sociaux en constante croissance.

Évaluer l'impact des projets qui sont directement supportés financièrement.

Évaluer l'efficacité de leurs politiques sur le long terme (par exemple, vérifier l'impact sur les bénéficiaires par rapport aux ressources allouées).

Réexaminer leurs relations avec les parties prenantes à travers une démarche d'évaluation.

- **Pour les investisseurs**

Pour les **fondations** qui veulent que leurs dons soient attribués aux programmes les plus efficaces. De plus en plus de fondations veulent inventer de nouvelles formes de partenariats pour s'investir fortement dans les programmes qu'elles soutiennent.

En parallèle, de nouveaux vecteurs financiers émergent. Ils se basent à la fois sur le retour sur investissement financier et social. C'est pour cela qu'il est devenu nécessaire de qualifier la valeur sociale créée.

Les **investisseurs** sont à la recherche de données fiables comparables aux données utilisées pour mesurer la performance financière.

Pour les « entreprises non sociales » désireuses de rejoindre des alliances ayant un fort impact social. L'évaluation est aussi un outil crucial.

- **Pour les territoires et les alliances territoriales**

De nouvelles alliances territoriales sont en train d'émerger, regroupant différentes parties prenantes telles que des ONG privées ou publiques et des citoyens qui inventent ensemble les solutions pour répondre aux besoins locaux. Ces alliances conduisent à s'interroger sur l'impact collectif.

PRATIQUES ET RÉFLEXION :

- Pourquoi est-ce qu'il serait intéressant pour vous ou pour votre organisation d'évaluer votre impact social ?

- Quels bénéfices cela pourrait engendrer, et pour qui ?

5. Qu'est-ce qui importe véritablement ? Quelles sont les différentes dimensions de l'impact qui doivent être prises en compte ?

Avant d'entrer dans le processus et de définir les indicateurs, vous devriez aussi définir ce qu'il est vraiment important de mesurer.

L'impact social est **multidimensionnel** : il ne se concentre pas que sur une seule dimension. Il couvre des dimensions telles que la dimension économique, la création de valeur, la politique sociétale et environnementale, le bien-être et l'épanouissement.

Par ailleurs, la mesure de l'impact social dépend à la fois de **ce que vous souhaitez évaluer** et de : la réalité locale, des défis sociaux pressants sur votre territoire, des besoins sociaux locaux et des attentes, de l'écosystème local des parties prenantes... Avoir une bonne compréhension des deux aspects est fondamental pour conduire efficacement un processus d'évaluation.

Les **dimensions** et **critères** suivants sont donnés à titre d'exemple, ils ne constituent pas une liste exhaustive.

Vous pouvez aussi vous référer aux **directives 3** « *How public authorities face social impact measurement – Example Public tender on “Activate Green Community Hub Services, engage local community”* »

Figure 2 : Exemple de dimensions et de critères qui peuvent vous aider à définir les indicateurs

Inspiré d'AVISE⁶ et de TIESS⁷

Dimensions	Critères	Dimensions	Critères
Critères économiques	Développement des entreprises Création de richesse Qualité de vie Bien-être économique Inégalités et pauvreté Accès aux ressources et opportunités Emploi Valeur économique Revenus Temps de travail Épargne des services publics Gouvernance Développement durable Spécificités de l'économie sociale et solidaire	Critères généraux	Qualité de vie Bien-être
		Diffusion de l'innovation	Diffusion sectorielle Diffusion territoriale
		Logement	Accessibilité du logement Conditions de logement : environnement, espace de vie Qualité des logements
		Critères sociétaux	Citoyenneté Égalité territoriale Diversité culturelle Égalité en matière d'opportunités
		Liens sociaux	Isolement Capital social Cohésion sociale
Territoire	Attractivité du territoire Ancrage du territoire Animation du territoire	Politique	Institutionnalisation Accès à l'information Représentation citoyenne Co-construction de l'intérêt général Démocratie
Services publics	Accès aux services publics Services publics sociaux		
Santé et sécurité	État de santé Accès à des infrastructures de santé et qualité des infrastructures de santé	Écologie	État général de l'environnement et conservation environnementale Environnement éducatif
Éducation	Accès à l'éducation Scolarisation Connaissances et compétences Attractivité de l'éducation Financement de l'éducation		
		Problèmes environnementaux	Réchauffement climatique Énergie Biodiversité Pollution du sol et des eaux Consommation d'eau Pollution de l'air Bruit

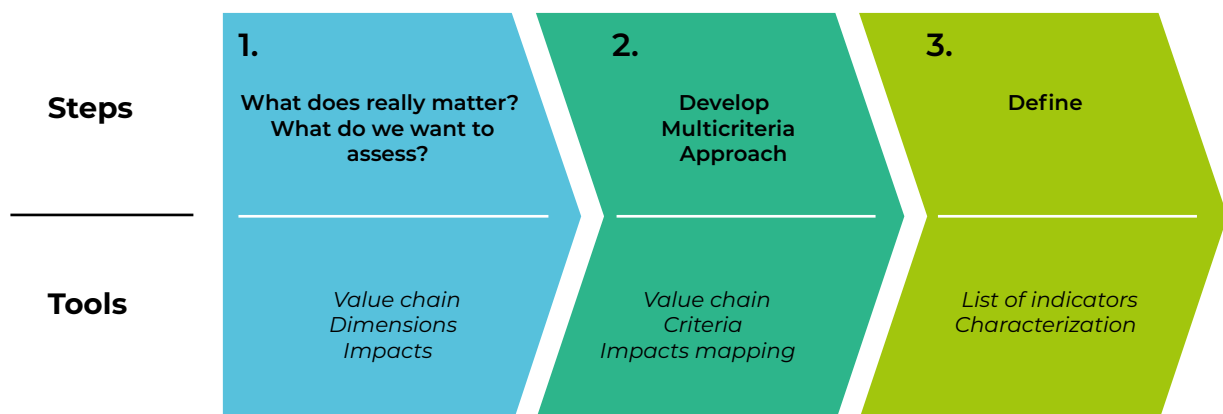
⁶ AVISE : Évaluer l'impact social — Manuel www.avise.org/ressources/mode-demploi-evaluer-limpact-social

⁷ TIESS Liste d'exemples d'indicateurs tiess.ca/wp-content/uploads/2018/02/Exemples-dindicateurs-en-%C3%89S-2018-01-12.pdf

6. Comment définir et choisir des indicateurs pertinents pour des projets d'innovation sociale ?

Le RQIS (Réseau québécois pour l'innovation sociale) a écrit un guide très détaillé pour aider les organisations en commençant par l'évaluation de l'innovation sociale.⁸

Figure 3 : Approche schématique pour définir les indicateurs



En matière d'impact social, le choix des indicateurs est basé sur l'impact que vous voulez mesurer.

Avant de définir les indicateurs, vous devez savoir quel **impact** vous voulez mesurer. Cela requiert de partir des besoins des parties prenantes et de la mission de l'organisation, puis de prendre en compte les impacts souhaités et non souhaités, de cibler un domaine spécifique pour l'évaluation, et de définir l'impact à mesurer.

En fin de compte, un ensemble d'indicateurs doit faire écho aux objectifs de pertinence, d'exhaustivité et de réalisme. Il n'existe pas d'indicateur unique et synthétique. Afin d'être à la fois précis et exhaustif, il est nécessaire d'adopter une approche multicritère.

Comme décrit dans l'exemple ci-dessous (voir figure 4), les indicateurs peuvent être qualitatifs ou quantitatifs et se réfèrent à **différents objets**.

⁸ RQIS www.rqis.org

Comment définir vos indicateurs d'innovation sociale
http://www.rqis.org/wp-content/uploads/2014/07/Guide_dev_vos_indicateurs_IS_v1-2-2.pdf

Figure 4 : Exemples d'indicateurs utilisés pour favoriser l'intégration sociale en entreprise

Traduit à partir AVISE⁹

Dimension and criteria	Context indicators	Achievements indicators	Results indicators	Impacts indicators
Social bond and social diversity	Increased tensions between communities and on the territories	Cultural diversity of employees space and conviviality time organized during the activities	Effective mix of employees in all activities	Exchanges outside the framework of the structure between people from different cultures
Relational network	Personal relationship to the job (motivation, absenteeism, etc.)	Team work meetings between employees' families in the context of the structure's activities	Frequent and friendly exchanges between employees	The continuity of relations between employees outside working hours
Employment integration	Unemployment rate on the territory and trends Degree of autonomy in carrying out tasks	Number of people hired and accompanied Number of training courses undertaken	Number of employees who have developed a realistic career plan at the end of their time in the structure / total number of employees	Number of employees in integration who have found a job with a contract of more than 3 months within 6 months of leaving the company Number of employees in integration, entering qualifying training when leaving the structure
Citizenship / Governance	Participation in the governance of the structure		Number of employees participating in committees and decision-making processes	Rate of employees getting involved in other structures since they joined the integration organisation

C'EST PARTI !

Nous recommandons de commencer avec un nombre restreint de dimensions à évaluer et d'indicateurs : ceux qui vous importent le plus. Il n'est pas utile et il est même souvent contreproductif d'évaluer de trop nombreuses dimensions et de définir un trop grand nombre d'indicateurs puisque vous ne serez pas capables de vous concentrer efficacement dessus.

Souvenez-vous : choisissez ce qui compte réellement pour vous !

⁹ AVISE : Instructions pour autoévaluer l'utilité sociale avise.org/sites/default/files/atoms/files/200711_avise_cahier_evaluationutilitesociale.pdf

7.

Quelle est l'approche courante pour conduire une évaluation de l'impact social ?

La mesure de l'impact peut être décrite en 8 étapes résumées dans le schéma ci-dessous.

Inspiré de REXEL¹⁰

Figure 5 8 étapes pour mesurer un impact

	Questions to ask	Advices/Tools
1 Framing the measure	<ul style="list-style-type: none"> • What are the objectives? • For who? • What for? • How? 	<ul style="list-style-type: none"> • Engage employees in the evaluation • Develop a culture of sharing and co-development. • Match the process with your intern process.
2 Stakeholders mapping	<ul style="list-style-type: none"> • Who are the stakeholders? • Which ones to study? • Which ones to involve in the assessment? 	<ul style="list-style-type: none"> • Brainstorm: draw a list of stakeholders: internal, connected, external. • Interview them individually or collectively. • Map of prioritization
3 Describe the social mission	<ul style="list-style-type: none"> • What is my social mission? • What are the targets? • What are the issues? • What are the key activities? 	<ul style="list-style-type: none"> • Brainstorm • Interviews to check the achievements of the objectives set by the structure: main issues identified and activities put in place to solve the issues.
4 Social impact mapping	<ul style="list-style-type: none"> • What are the expected impacts of my action ? What are the impacts of the structure I support/finance? • What unexpected impacts have been observed? • What limited scope of impacts to keep for the study? 	<ul style="list-style-type: none"> • Map of the impacts by making an exhaustive list (bibliographic search, interview field expert, indicators IRIS – See question 10 • Prioritize them in order to maintain a relevant and realistic scope. • Plan the strategy (Change theory, U theory)
5 Indicators definition	<ul style="list-style-type: none"> • How to measure the mapped impacts? 	<ul style="list-style-type: none"> • Develop multi-criteria approach. For a more detailed approach See Question 6 on «how to define and choose relevant indicators»
6 Finding the adequate methodology	<ul style="list-style-type: none"> • How to evaluate the changes? • How to collect the data? • By who? • When ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Frame Grid • Bibliographic search • To go further see Question 8. «What are the different methodologies to evaluate social impact?»
7 Data collection	<ul style="list-style-type: none"> • How to define the sample of the interviewed population? • Which tool can I use to create a questionnaire? 	<ul style="list-style-type: none"> • Creation of questionnaire: online survey tools • Making an Interview guide
8 Data analysis and restitution	<ul style="list-style-type: none"> • How to analyze? • How to restore the results of the study? 	<ul style="list-style-type: none"> • Format of the results feedback diverge according to the target, communication objectives. Videos, infography • Guide for Impact reporting: SRS Social Reporting Standards, GRI

¹⁰ Fondation REXEL : Guide pour évaluer un impact rexelfoundation.com/fr/connaissances-et-savoirs/guide-pour-la-realisation-dune-etude-dimpact-et-dictionnaire-dindicateurs



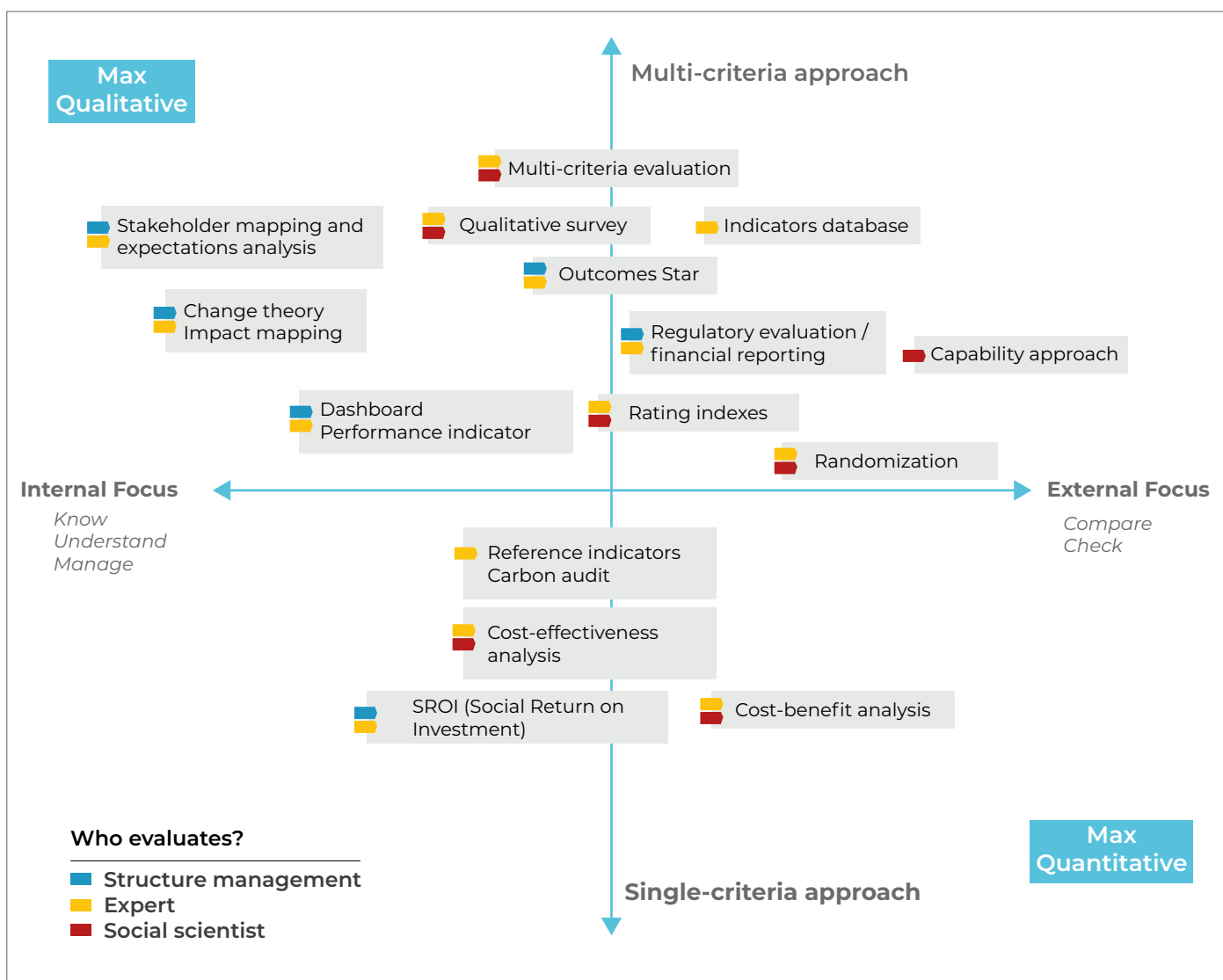
8. Quelles sont les différentes méthodologies pour évaluer l'impact social ?

Lorsque vous choisissez une méthode, il est particulièrement important de partir de l'objectif désiré : à quelle(s) question(s) est-ce que l'approche tente de répondre ? En se basant sur cette question, voici une sélection de problèmes et des exemples de méthodes.

La cartographie ci-dessous présente les différentes méthodologies existantes permettant de conduire une évaluation d'impact.

Figure 6 Cartographie des méthodologies d'évaluation de l'impact social

Traduit à partir d'AVISE⁴



Les différentes approches d'évaluation tentent de répondre aux questions suivantes :

- **Qu'est-ce qui change pour les parties prenantes ?**

Il existe des méthodes pour identifier les parties prenantes et les effets potentiels sur *chacune* d'entre elles. Ce sont des méthodes plutôt qualitatives qui permettent de recueillir les points de vue et les témoignages des parties prenantes.

- **Comment gérer une action en fonction de l'impact généré ?**

Il s'agit ici d'identifier et de contrôler les indicateurs internes qui permettent de suivre l'impact d'une action, de la gérer et de communiquer à son sujet. Il s'agit de méthodes plus opérationnelles.

Par exemple : la méthode [Outcomes method Star™](#) vous permet de gérer les changements vécus par les bénéficiaires des programmes sociaux.¹¹

- **Comment l'action se positionne-t-elle par rapport aux autres ?**

L'idée est de positionner une action sur un cadre de référence. Est-ce que l'action peut être comparée à une référence commune, à un standard ? Cela peut être utile pour gagner en légitimité et en reconnaissance.

- **Quelle part du changement observé est attribuable à l'action ?**

L'objectif est ici de démontrer la relation de causalité : que se serait-il produit sans l'action ? Parmi les effets observés, lesquels sont attribuables à l'action (et pas à d'autres variables externes) ?

Par exemple : l'aléation est une technique d'échantillonnage qui consiste à isoler un groupe test qui bénéficie de l'action et un groupe témoin qui n'en bénéficie pas, puis à comparer les deux groupes.

- **Qu'est-ce que l'action rend à la société par rapport à ce qu'elle coûte ?**

L'objectif est ici d'estimer la valeur générée financièrement : quelle est la valeur créée par l'action ? Le ratio entre le coût de l'action et le profit qu'elle génère est estimé afin de pouvoir évaluer les coûts « évités » par l'action.

Exemple : la méthode des coûts publics évités est basée sur des ratios comparant ce que les autorités publiques investissent dans les entreprises sociales (subventions, avantages fiscaux) et ce qu'elles obtiennent en termes d'avantages sociaux économisés et d'impôts générés.

- **Il est aussi possible de s'engager dans une approche plus globale**

Les méthodes fournissent un cadre pour guider le processus d'évaluation. Elles sont constituées de principes, d'étapes et de recommandations. Elles sont plus ou moins exhaustives et permettent d'être plus flexible.

¹¹ Outcomes Stars
outcomesstar.org.uk



Exemples : Le SROI (Social Return on Investment - Retour social sur investissement) est composé de principes (implication de la communauté dans le processus, parties prenantes, transparence, etc.) et d'étapes (choix des indicateurs, démonstration de la causalité, calcul d'un ratio via la monétarisation) pour guider le processus d'évaluation.

9. Quels sont les principaux points d'attention à considérer avant de lancer une évaluation de l'impact social ?

Vouloir évaluer l'impact social de votre activité ou de vos actions est une ambition juste. En effet, mesurer l'impact social est un moyen de déclencher un processus de transition, de garantir que vos actions participent à des changements positifs. Cela vous aidera à prendre les bonnes décisions pour affecter positivement vos ressources, en engageant les parties prenantes concernées.

Néanmoins, il s'agit d'un processus complet qui requiert du temps, de la volonté, une réflexion interne et une prise en compte de votre organisation et de vos activités...

Les points suivants doivent être pris en compte :

- Il faut du temps et de l'argent pour conduire une évaluation d'impact : pour gérer un travail rigoureux et utile, pour collecter des données...
- Complexité de la mesure de l'impact : définir ce qui importe, quelle méthode utiliser, comment définir les indicateurs qui prennent en compte les approches quantitatives et qualitatives (reflet de la complexité des problèmes)
- Disponibilité des compétences et accès à l'expertise pour mesurer l'impact
- Comment respecter la vie privée (par exemple : lors du traitement de données sensibles)
- Clarification de l'objectif de l'évaluation
- Adopter une attitude critique et réflexive : pour être conscient du changement du modèle d'évaluation et de l'ajustement des paramètres

Mais cela en vaut la peine et aidera votre organisation à s'engager dans une voie qui a du sens !

Quels sont les outils internationalement reconnus qui permettent d'identifier l'impact social des indicateurs ?

Afin de trouver et gérer *les indicateurs*, trois ressources précieuses et outils internationalement reconnus sont présentés dans ces directives :

- Global Value Exchange
- IRIS Base
- Outcomes Stars

- **Global Value Exchange¹²**

Pour gérer les mesures de l'impact social avec des indicateurs :

myGVE est un outil gratuit qui vous aide à gérer et à maximiser la génération de votre valeur sociale. Cartographiez vos parties prenantes, vos résultats et vos indicateurs, et élaborer une théorie du changement grâce à notre outil interactif de chaîne d'événements. Vous pouvez même ajouter votre projet à un cadre de mesure partagé pour afficher les informations que votre financeur vous demande de collecter.

- **IRIS and GIIN**

Base de données IRIS¹³

Le Réseau global d'investissement d'impact (Global Impact Investing Network — GIIN) est le numéro 1 mondial de l'investissement d'impact [13], et consacre son activité à l'augmentation de son échelle et de son efficacité dans le monde entier. Le réseau GIIN construit des infrastructures de marché essentielles et soutient les activités, l'éducation et la recherche qui contribuent à accélérer le développement d'une industrie d'investissement à impact cohérent. **IRIS+ est géré comme un bien public** par le réseau GIIN.

IRIS est un catalogue d'indicateurs. Ces indicateurs peuvent chercher à mesurer les performances financières, opérationnelles, environnementales ou sociales d'une organisation.

Il est de la responsabilité des utilisateurs (généralement des financeurs qui souhaitent allouer des fonds en fonction de questions environnementales plutôt que de simples considérations financières) de sélectionner les indicateurs qui les aideront à être pertinents. À ce jour, il existe 559 indicateurs, à la fois quantitatifs et qualitatifs associés aux secteurs de l'agriculture, de l'éducation, de l'énergie, de l'environnement, des services financiers, de la santé, de l'hébergement, de la protection territoriale, de l'eau...

¹² GVE - globalvaluexchange.org/news/c5689f41d1

¹³ GIIN - thegiin.org

La méthode IRIS¹⁴

Pour suivre cette méthode, il est important de se poser les questions suivantes :

1. Déterminer pourquoi ces indicateurs seront utilisés (par exemple : communiquer l'impact social de ses investissements avec ses membres, évaluer l'atteinte d'un objectif social ou environnemental, mesurer la performance des investissements).
2. Déterminer quelles informations obtenir pour atteindre cet objectif (par exemple en posant les questions suivantes : Quelles informations seront utiles aux parties prenantes ? Quels sont les objectifs à atteindre) ?
3. Déterminer la manière dont les données seront organisées (par exemple, comment elles seront consultées : Est-ce que les mêmes indicateurs seront utilisés pour mesurer tous les investissements ? Seront-ils spécifiques à chaque industrie, ou un peu des deux ?).
4. Choisissez les indicateurs appropriés à partir de la base de données d'IRIS en vous basant sur les réponses obtenues précédemment.

L'un des avantages d'IRIS est que l'accès aux indicateurs est facile et totalement gratuit. Autre avantage d'IRIS : la présence d'une base de comparaison entre les différents utilisateurs des mêmes indicateurs. IRIS publie aussi sur son site les rapports des utilisateurs qui souhaitent les partager.

Cependant, comme indiqué par le GIIN lui-même, la sélection des indicateurs n'est qu'une étape dans l'évaluation de l'impact du processus. IRIS ne fournit pas d'outils pour aider les utilisateurs dans les autres étapes telles que la collection des données, leur analyse et leur vérification.

- **Outcomes stars®¹²**

Principes de l'outil

L'outil est matérialisé graphiquement par une étoile.

Chacune des branches de l'étoile représente un thème à aborder lors d'une discussion entre la personne accompagnée et la personne accompagnant. Les branches sont graduées pour mesurer la situation en termes de comportements ou d'attitudes de la personne accompagnée.

L'entreprise britannique de conseil Triangle Consulting a développé et publié une vingtaine d'entre elles. Elle s'adressent à différents groupes cibles, dans le cadre de la santé et/ou de l'aide sociale. Il existe par exemple une étoile qui symbolise le soutien aux personnes qui souffrent d'addiction à l'alcool, une pour les personnes âgées, une pour les personnes qui souffrent de troubles mentaux.

¹⁴ IRIS - iris.thegiin.org/metrics

Normes de reporting social
[social-reporting-standard.de/en/
social-reporting-standard.de/fileadmin/redaktion/downloads/SRS_guidelines_2014_EN.pdf](https://social-reporting-standard.de/en/social-reporting-standard.de/fileadmin/redaktion/downloads/SRS_guidelines_2014_EN.pdf)

Valeur sociale internationale
socialvalueint.org/

Valeur sociale Royaume-Uni
www.socialvalueuk.org

RÉPONSES

1. Faux - Nous ne planifions pas toujours les conséquences de notre activité ni des décisions que nous prenons... certains impacts sociaux, positifs ou négatifs ne sont pas produits intentionnellement. Le défi principal reste bien sûr de pouvoir les prédire aussi précisément que possible et de considérer les possibles effets collatéraux afin d'être capable d'ajuster notre activité ou nos prises de décisions tout au long du processus.

Il est important de mesurer aussi bien les effets positifs que négatifs et leurs conséquences intentionnelles comme non intentionnelles.

2. Vrai - Vos parties prenantes ou bénéficiaires sont les principaux acteurs concernés par votre activité ou votre politique et seront les premiers affectés, positivement ou négativement par les décisions que vous prendrez. Les impliquer est essentiel pour pouvoir évaluer l'impact social de votre projet et de vos décisions et vous aider à prendre des décisions (de manière positive et en fonction des besoins).

3. Faux — Il n'existe pas de méthode ni d'outil universel. Beaucoup existent et certains peuvent se révéler très utiles pour vous, du moment que vous pouvez les adapter à votre contexte et à ce que vous voulez réellement évaluer. Il y a deux aspects principaux à considérer pour savoir quand commencer à évaluer l'impact social.

[Retour à la page 5 ▲](#)