

INTRODUCTION À L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

Virginie Cobigo
Psychologue clinicienne & Professeure agrégée
École de psychologie, Université d'Ottawa

27 janvier & 3 février 2016

V. Cobigo, 2016

Objectifs de formation

- À quoi sert l'évaluation de programmes?
- Quelles sont les notions de base dans ce domaine (ex.: ressources, activités, résultats, performance, qualité, etc.)?
- Quelles sont les erreurs communes commises lors d'évaluations de programmes?
- Quelques pistes de réflexion pour évaluer vos services et vos programmes.

V. Cobigo, 2016

À QUOI SERT L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES?

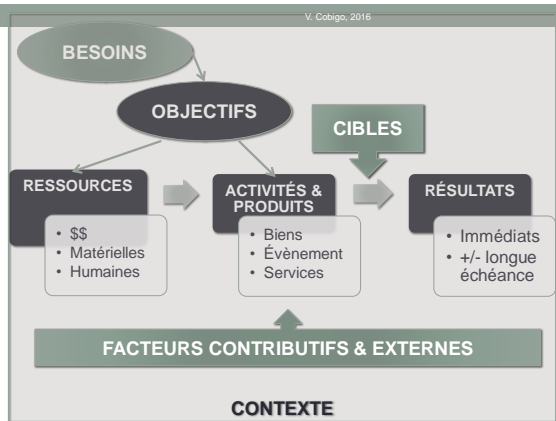
27 janvier 2016

V. Cobigo, 2016

Programme

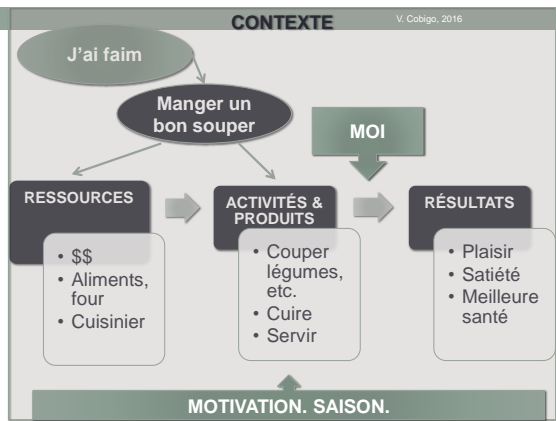


V. Cobigo, 2016



CONTEXTE

V. Cobigo, 2016



V. Cobigo, 2016

Evaluation

ANALYSE

Méthodes systématiques

JUGEMENT

Présence ou qualité des besoins, actions ou transformations. Utilisation de critères rationnels, attention aux jugements de valeurs

DÉCISIONS

Changements à apporter au programme

V. Cobigo, 2016

À quelles questions répond l'évaluation de programmes?

- Déterminer les besoins de la clientèle pour mieux y répondre
- Déterminer si le produit créé ou le service rendu (activités) fonctionne comme prévu ou a les qualités attendues.
- Déterminer si la transformation obtenue est celle souhaitée
« Suite à de nombreux dysfonctionnements, Dieu rappelle 1 milliard d'hommes blancs dans le monde. »
<http://www.legorafi.fr/2015/06/19/suite-a-de-nombreux-dysfonctionnements-dieu-rappelle-1-milliard-dhommes-blancs-dans-le-monde/>

V. Cobigo, 2016

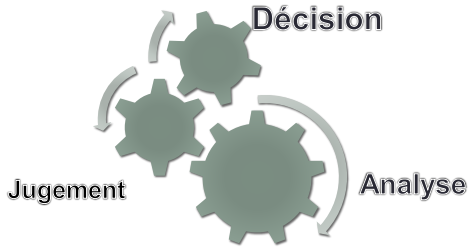
Comment peut-on utiliser les résultats?

Informes des décisions liées aux services rendus et au fonctionnement du programme :

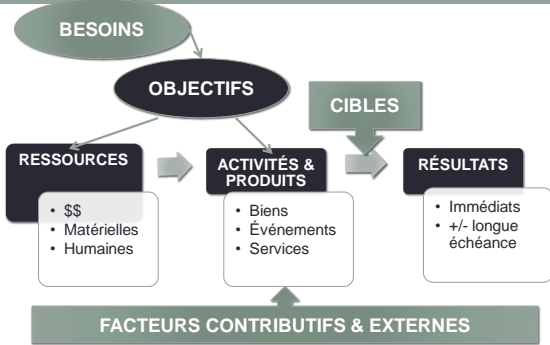
- Créer de nouveaux services
- Mieux cibler la clientèle
- Vérifier que le programme est implanté comme prévu ou souhaité, selon les mesures d'assurance de qualité
- Améliorer des services existants
- Rendre des processus plus efficaces
- Améliorer des pratiques, des formations, etc.
- Demander ou justifier du financement

V. Cobigo, 2016

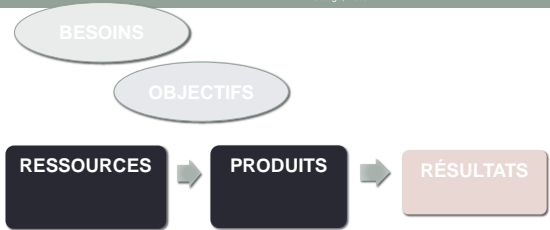
EvaluationS



V. Cobigo, 2016

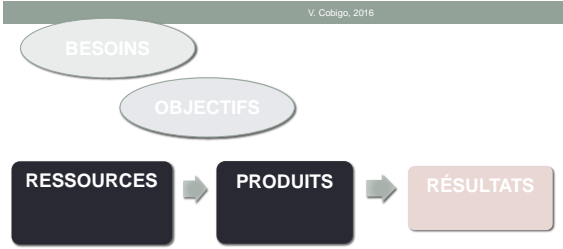


V. Cobigo, 2016

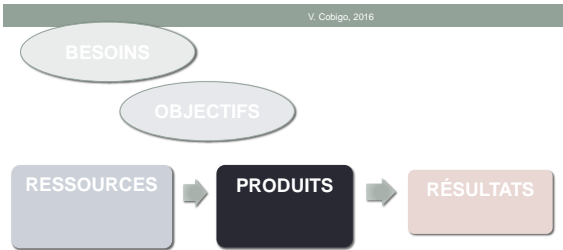


PROCESSUS: Comment le programme est-il implanté ou livré?

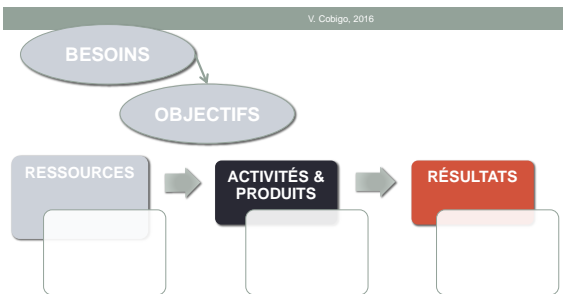
Ex.: Que fait le cuisiner? Suit-il la recette?



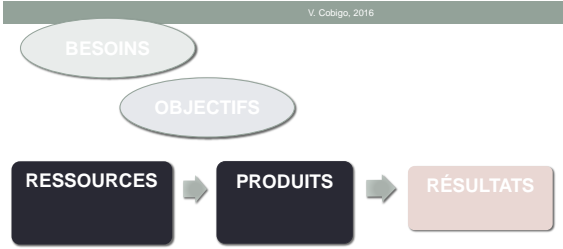
PRODUCTIVITÉ : Relation entre les ressources utilisées et le volume ou la qualité des produits ou activités
 Ex.: Quantité et coûts des ingrédients vs nombre de repas servis



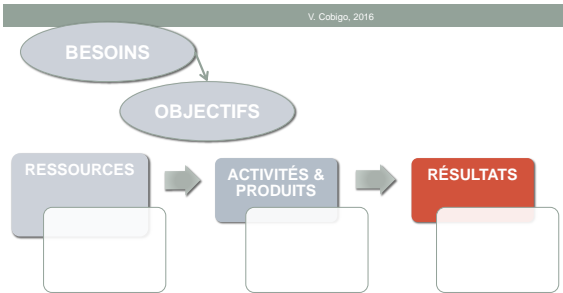
QUALITÉ : Les produits et activités ont-ils les caractéristiques (qualités) souhaitées?
 Ex.: Le repas a-t-il la valeur nutritionnelle souhaitée selon le guide alimentaire canadien?



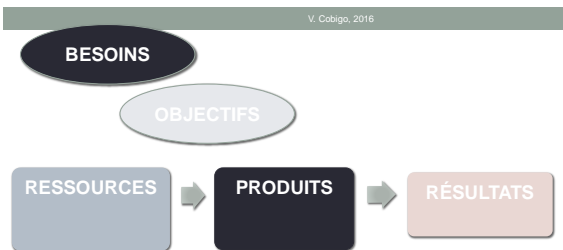
EFFICACITÉ : Les résultats voulus sont-ils atteints?
 (efficacy : conditions d'implantation optimales, effectiveness: conditions réelles)



EFFICIENCE: Les résultats voulus sont-ils atteints avec une utilisation optimale des ressources? (efficacité doit être démontrée au préalable)

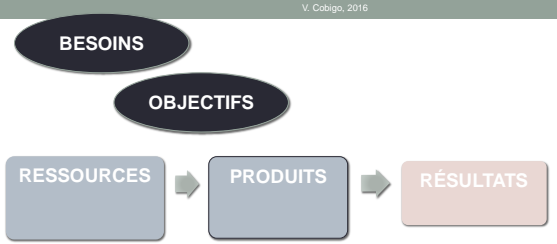


RÉSULTATS & IMPACT : Quels résultats sont atteints pour les usagers? Quel est l'impact sur la communauté?



BESOINS : Quels sont les besoins de la clientèle?
UTILITÉ : Les produits répondent-ils aux besoins et préférences des usagers?
UTILISATION : Les produits sont-ils utilisés tel que prévu?

V. Cobigo, 2016



PERTINENCE: Le programme répond-il aux besoins de la clientèle ciblée?

V. Cobigo, 2016

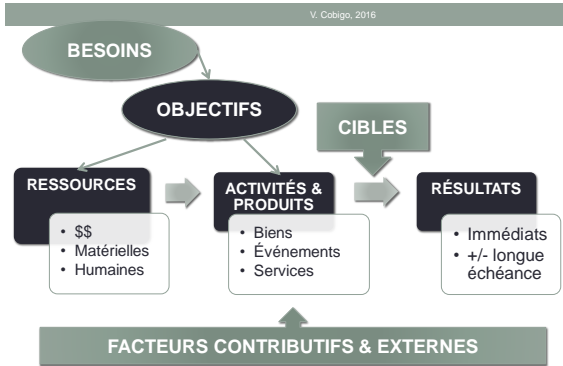
Pistes de réflexion pour l'évaluation de programmes

- À quelle(s) question(s) souhaitez-vous répondre par l'évaluation du programmes?
- Identifiez de quel type d'évaluation il s'agit, et sur quels éléments du programme l'évaluation devra porter.
- Votre organisme collecte-t-il des données sur les éléments pertinents à l'évaluation? Dossiers des usagers, ressources humaines, etc.

V. Cobigo, 2016

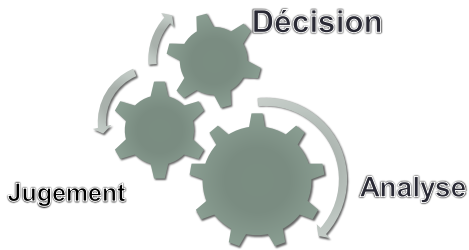
LES ERREURS COMMUNES EN ÉVALUATION DE PROGRAMMES

3 février 2016



V. Cobigo, 2016

Evaluation^S



V. Cobigo, 2016

Erreur #1 : Commencer par la collecte de données

Ce qu'il faut faire :

1. **Comprendre le programme** et obtenir un consensus sur son modèle logique. Que fait le programme? À quelle clientèle s'adresse-t-il? Quels résultats vise-t-il?
2. **Comprendre le besoin d'information** au sujet du programme. Que voulez-vous savoir? Quelle décision les résultats pourront-ils informer?
3. **Planifier** la collecte et l'analyse de données pour répondre à la question.

Erreur #2 : Omettre d'utiliser les données existantes

Ce qu'il faut faire :

- Identifier les **données existantes** au sujet du programme qui pourraient aider à répondre à la question.
- Les transformer en **indicateurs** pertinents
- Planifier une collecte de données additionnelles au besoin
- Privilégier les données utiles à ceux qui les collectent

Erreur #3 : Omettre de planifier l'évaluation et sa faisabilité

Ce qu'il faut faire :

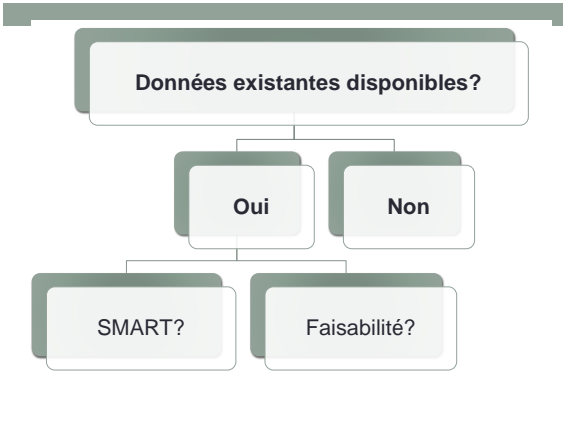
- Déterminer s'il existe un accord sur la description du programme et les questions d'évaluation
- Déterminer si le programme est prêt pour ce type d'évaluation
- Déterminer si des données existantes sont accessibles?
- Déterminer si la collecte de données additionnelles est possible
- Déterminer si vous avez le temps de réaliser l'évaluation avant la prise de décision
- Déterminer les analyses à faire, les ressources et l'expertise nécessaires

Question d'évaluation : que voulez-vous savoir? (en lien avec le modèle logique)

Indicateur(s) : représentation, approximation mesurable

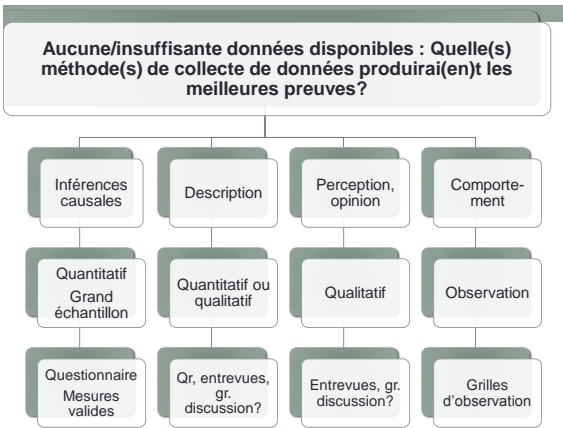
Données existantes

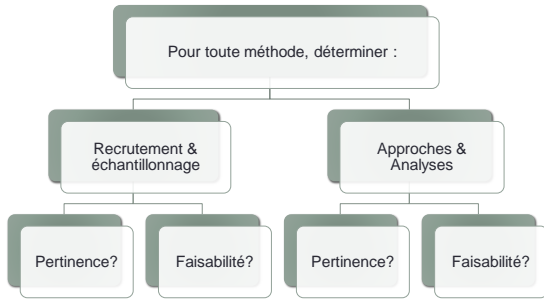
Collecte de nouvelles données



Indicateurs SMART

- S** Spécifique, sensible
- M** Mesurable
- A** Activable
- R** Réaliste
- T** Temporellement défini





V. Cobigo, 2016

Erreur #4 : Omettre de transmettre les résultats à ceux qui en ont besoin

Ce qu'il faut faire :

- Déterminer qui pourrait être intéressé à connaître les résultats de l'évaluation pour prendre des décisions.
- Déterminer quand ces personnes ont besoin de l'information.
- Déterminer un plan pour leur envoyer l'information à temps et dans un format qui leur est utile.

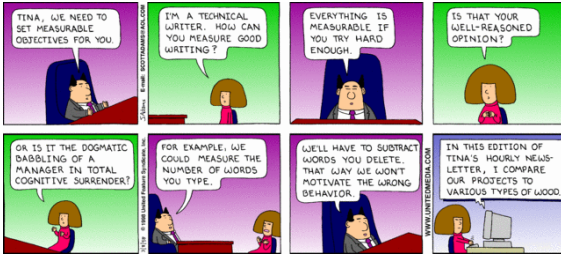
V. Cobigo, 2016

Erreur #5 : Porter des jugements erronés

Considérez les éléments suivants :

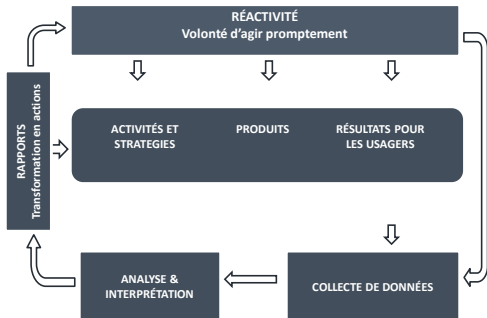
- Que veulent dire vos données?
- Une association, une corrélation n'informe pas d'un lien de cause à effet
- Évitez les indicateurs qui nécessitent un jugement de valeur
- On ne sait pas toujours ce que l'on croit, et on ne croit pas toujours ce que l'on sait.
- Des facteurs externes ou contributifs influencent toujours les résultats.

Rappelez-vous que le simple fait de mesurer quelque chose peut avoir un effet sur ce que l'on observe.



V. Cobigo, 2016

QUELQUES MOTS AU SUJET DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES



Amélioration continue de la qualité des services

• Cobigo et al. (2014) Quality Improvement in Services for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities: Guiding Principles. *Journal on Developmental Disabilities*, 20, 89-102.

<http://www.oadd.org/index.php?page=877>

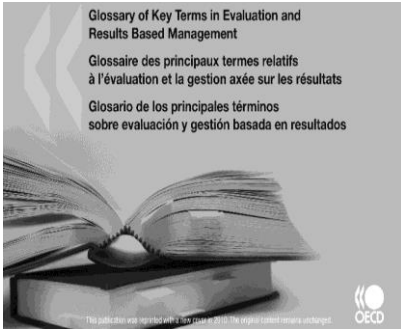
• www.MAPSresearch.ca

RESSOURCES

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents

http://www.excellencepourenfantsados.ca/sites/default/files/docs/outils_pour_levaulation_des_programmes.pdf





- www.MAPSresearch.ca
- Diplôme d'études supérieures en évaluation de programmes, Université d'Ottawa:
<http://www.etudesup.uottawa.ca/Default.aspx?tabid=1726&page=SubjectDetails&SubjectId=53>
- Soumission de projets :
 - Cours en évaluation de programmes (PSY 7503). Inscrivez-vous à <http://auservicedumonde.uottawa.ca/>
 - Projet d'étudiants ou contrat. Contactez-moi: virginie.cobigo@uottawa.ca
