



QUELQUES DEFINITIONS DE L'EVALUATION

Evaluation de l'action

L'évaluation est un processus d'analyse qualitatif ou quantitatif qui consiste à apprécier le déroulement d'une action, ou encore à mesurer leurs effets. Elle comporte une combinaison des procédures, méthodes et outils par lesquels on pourra répondre à 5 questions essentielles :

Quoi ? Avons-nous accompli ce que nous avons prévu de faire ?

Pourquoi ? Qu'avons-nous appris sur ce qui marche et sur ce qui ne marche pas ?

Et Puis ? Avons-nous fait œuvre utile ?

Et Après ? Comment comptons-nous utiliser les résultats de l'évaluation dans un but d'apprentissage ?

L'évaluation se distingue du contrôle en tant qu'elle n'est notamment pas en rapport avec des normes officielles, ni une « preuve » de conformité ou non-conformité à une norme. C'est plutôt un suivi qui va permettre de :

- Analyser si les interventions ont fonctionné ou non et dans quelles conditions. Comprendre les écarts possibles.
- Analyser les retombées positives et/ou négatives des actions.
- Permettre la participation active des acteurs à l'amélioration et la performance des actions en santé.

L'analyse que l'on va faire de l'action est un outil d'aide à la décision, qui tient compte de ce qui a été réalisé en fonction des objectifs fixés au départ, des atouts et des limites pour poursuivre et ajuster le projet d'actions, il s'agit d'une démarche continue de qualité qui valorise les acteurs et de l'action.

La qualité en santé est définie comme l'ensemble des caractéristiques liées à une action qui permettent de proposer la meilleure réponse possible aux besoins de santé des populations¹.

La démarche qualité sert à¹ :

- Analyser les points forts/les points faibles, conforter les acquis, comprendre les dysfonctionnements.
- Définir et mettre en œuvre des mesures concrètes pour améliorer la qualité
- S'assurer que ces mesures sont effectives et efficaces.

En vue d'encourager l'amélioration continue de la qualité, l'évaluation externe porte une attention particulière sur² :

- Le besoin de créer une « culture d'apprentissage »
- L'accent sur « le changement positif » à produire, non sur les activités ou programmes définis

¹ INPES. Guide d'autoévaluation construit par et pour des associations. Comment améliorer la qualité de vos actions en promotion de la santé. Saint-Denis. France septembre 2009.

² HERSHFIELD.L. *Introduction à l'évaluation des programmes de promotion de la santé. Health Communications Unit Braz King et Barb van Maris Smaller World Communications. The Banting Institute Université de Toronto. Toronto (Ontario)*

- Les questions clés d'évaluation à court et/ou moyen terme selon l'action envisagée.
- La réponse à : Quelle information nous aidera à améliorer l'action à évaluer ?
- Des expériences à petite échelle
- Les mesures des procédés et des résultats
- Le processus intégré de modification de l'action en fonction de ce qui est appris par les acteurs : bénéficiaires, promoteurs, partenaires de l'action.
- La concentration non seulement sur ce qui est bien fait ou encore sur la question à savoir si l'action obtient une note de passage ; mais plutôt sur ce qui est possible d'améliorer et les modifications à apporter à l'action ou aux activités pour y parvenir.

L'évaluation, par qui ?

- **Auto-évaluation** : par l'équipe en place (promoteur de l'action) –Celle-ci est désormais obligatoire. Guide de remplissage de la grille d'autoévaluation
- **Evaluation externe** : par une structure ou un intervenant spécialisé, indépendant.

L'évaluation, pour qui ?

- la population ;
- les acteurs, promoteurs de projets ;
- les partenaires ;
- les financeurs, décideurs.

L'évaluation, pour quoi ?

- Connaître les effets de nos actions ;
- Suivre dans le temps nos actions ;
- Moduler les objectifs ;
- Rechercher l'efficacité ;
- S'ouvrir vers l'extérieur ;
- Aider à la planification et au pilotage ;
- Rendre compte, prendre des décisions.

L'évaluation, de quoi ?

- du processus (moyens, structures, acteurs, partenariat, méthodes, outils) : la qualité technique de l'action, son déroulement, l'organisation des services...
- des résultats, des effets (résultats attendus, inattendus, impact)

L'évaluation, à quel coût ?

Le coût de l'évaluation peut représenter jusqu'à 10 % du coût du projet, en fonction de la nature même de celui-ci (essai, expérimentation, généralisation). **Il faut penser à intégrer ce budget dans la fiche projet, dès son écriture.**

L'évaluation, comment ?

1. **Définir l'objectif général et les objectifs opérationnels.**
2. **Choisir les indicateurs et les outils qui permettront de mesurer les objectifs opérationnels**
3. **Déterminer des moyens et la méthode (spécifique à l'évaluation) : technique de recueil des informations**
4. **Comparer les résultats avec les objectifs opérationnels initiaux, expliquer les écarts et les communiquer.**

1. Définir l'objectif général et les objectifs opérationnels.

Il faut faire la différence entre le(s) *but(s)* et les objectifs.

Le but ou objectif général est un exposé général sur ce que le projet s'emploie à réaliser. En d'autres termes, c'est la finalité du projet.

BUT/ finalité de l'action/objectif général (référence aux Fiche d'orientation du PRSP)	OBJECTIF
PRSP - Explicitation	Mesurabilité

Les *objectifs*, principalement les *opérationnels*, sont beaucoup plus précises et donnent un aperçu des processus détaillés qui sont nécessaires pour atteindre le but (objectif général) dans son ensemble. Ils devraient être réalistes et être exprimés de telle manière que l'on puisse dire plus tard s'ils ont été atteints.

Les **objectifs³opérationnels** sont des énoncés précis, mesurables, concernant les changements que nous envisageons dans le cadre du projet et dans un laps de temps défini.

On entend par objectifs opérationnels «**SMART**» (adéquats) ceux qui sont non seulement pertinents, mais aussi:

- Spécifiques
- Mesurables
- Appropriés
- Réalistes et réalisables dans un
- Temps défini

Il y a deux conseils pratiques à suivre pour énoncer de bons objectifs opérationnels de l'action :

- Indiquer les changements précis que le projet est censé apporter,
- S'assurer que ces changements sont mesurables.

Pour définir les objectifs opérationnels précis du projet, il est bon de se demander : **Que voulons-nous changer?**

En général, les actions visent à des changements dans les domaines suivants :

- connaissances (accroissement des connaissances sur une question ou un sujet en particulier)
- attitudes (création d'attitudes pour favoriser un comportement désiré)
- compétences (développement des capacités des individus à adopter un comportement précis)
- comportement (maintien ou adoption d'un comportement sain).

³ La Direction de la santé de la population Santé Canada. Guide d'évaluation de projet : Une démarche participative. http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/html/fvprojevaluation_f.html 1996.

Ces domaines peuvent être considérés comme un continuum, puisqu'un changement dans les connaissances peut entraîner de nouvelles attitudes qui, elles, feront acquérir des compétences à l'aide desquelles les gens pourront changer leur comportement en mieux.

Une fois que les objectifs opérationnels du projet sont définis de façon générale, il est important de s'assurer qu'ils sont mesurables. Il y a cinq éléments principaux à considérer lorsqu'on établit des objectifs de projet précis et mesurables. Les voici, sans ordre particulier :

- La date à laquelle le changement se produira
- le changement précis souhaité (employer des verbes d'action)
- une mesure (nombre ou pourcentage)
- le groupe cible
- l'endroit. Bien que l'utilisation de ces éléments puisse varier d'un projet à l'autre, il est bon, en règle générale, de les inclure les cinq dans les objectifs de projet.

Enoncés exemple :

- A PARTIR DES INFORMATIONS SUIVANTES...
- LES BENEFICIAIRES DOIVENT ETRE CAPABLES DE...
- LA COMPETENCE SERA RECONNUE SI...

Par exemple, un projet qui vise à sensibiliser des élèves du secondaire aux facteurs de transmission du VIH/sida pourrait avoir comme objectif :

Exemple d'objectif opérationnel bien formulé : A la fin de l'année 2009 (date), 30% (mesure) des élèves de 12-18 ans du collège X (endroit), reconnaîtront les facteurs liés à la transmission du VIH/sida (changement précis), par voie sexuelle ou intraveineuse et comment prévenir sa transmission.

Certains verbes appropriés pour décrire l'objectif d'une action

ENONCER	IDENTIFIER	CONCLURE	MESURER
DIFFERENCIER	RECONNAÎTRE	COMPLETER	JUSTIFIER
DISTINGUER	RAPPELER	CONDUIRE	EXPLIQUER
COMPARER	ILLUSTRER	CHOISIR	MONTRER
ENUMERER	FORMULER	CLASSER	DEMONTRER
TRADUIRE	REPRESENTER	DEFINIR	CONSTRUIRE
TRACER	CITER	NOMMER	CALCULER
DESSINER	REDIGER	UTILISER	DEPOSER
DECRIRE	INDIQUER	JUGER	MODIFIER
RESUMER	EVALUER	PROPOSER	PRODUIRE

IL S'AGIT D'INDIQUER PAR UN VERBE CE QUE LES BENEFICIAIRES SERONT CAPABLES D'EFFECTUER COMME CONSEQUENCE DE LEUR APPRENTISSAGE ET NON DE DESIGNER MECANIQUEMENT UNE REPONSE OU UN RESULTAT

CERTAINS VERBES NE SONT PAS APPROPRIES :
SAVOIR, ESTIMER, CONNAÎTRE, COMPRENDRE, APPRECIER, DECIDER, SAISIR, AIMER, POSSEDER

2. Choisir les indicateurs et les outils qui permettront de mesurer les objectifs opérationnels

Un indicateur est une valeur chiffrée qui permet de mesurer l'évolution d'un objectif donné.

Les indicateurs représentent l'évolution des résultats et/ou les changements ou modifications que le groupe compte engendrer en réalisant le projet.

Ces indicateurs sont déterminés par des mesures spécifiques, comme par exemple, un nombre, un pourcentage ou un degré de satisfaction.

Les indicateurs et leurs mesures doivent se rattacher directement aux buts (objectif général) et aux objectifs opérationnels du projet puisqu'ils constituent les critères objectifs et mesurables par rapport auxquels le groupe évalue jusqu'à quel point il est parvenu à atteindre ses buts et ses objectifs.

Exemple d'un indicateur pour l'objectif proposé antérieurement : % d'élèves de 12 à 18 ans du collègue X qui sont capables de reconnaître minimum deux facteurs liés à la transmission du VIH/sida, par voie sexuelle ou intraveineuse et comment prévenir sa transmission.

Objectif	Indicateur
A la fin de l'année 2009 (date), 30% (mesure) des élèves de 12-18 ans du collage X (endroit). reconnaitront les facteurs liés à la transmission du VIH/sida (changement précis), par voie sexuelle ou intraveineuse et comment prévenir sa transmission.	% d'élèves de 12 à 18 ans du collègue X qui sont capables de reconnaître minimum deux facteurs liés à la transmission du VIH/sida, par voie sexuelle ou intraveineuse et comment prévenir sa transmission.

Les indicateurs de résultats ou de réussite doivent :

- Être axés sur les résultats, c'est-à-dire se rapporter aux résultats ou aux effets créés par l'action bénéficiant d'un financement et non à l'activité elle-même.
- Poser un certain défi, mais rester dans les limites du faisable.
- Impliquer une comparaison significative - une comparaison dans le temps, une comparaison avec d'autres activités du même genre ou (de préférence) une comparaison par rapport à une norme crédible.
- Être mesurables, en quantité ou en qualité. Pendant l'élaboration des indicateurs, il faut penser à la facilité ou à la difficulté de trouver et de colliger les données, compte tenu des ressources existantes.
- Renvoyer à un résultat ou un effet qui peut être imputé avec assez de certitude au projet.
- Être aussi pertinents que possible (directement reliés à une activité menée dans le cadre du projet et non attribuable à d'autres facteurs) et aussi fiables (susceptibles d'être répétés) que possible.

- Répondre aux critères suivants :
 - la sélectivité : le nombre d'indicateurs doit se limiter aux sujets de préoccupation clés et ne porter que sur eux.
 - l'équilibre : les indicateurs doivent renvoyer à une gamme d'activités et de résultats qui, collectivement, fournissent une évaluation équilibrée de la réussite du projet
 - l'utilité : pendant l'élaboration des indicateurs, il faut penser à l'utilisation éventuelle des données d'évaluation et faire en sorte qu'ils saisissent l'information voulue.

3. Déterminer des moyens et la méthode (spécifique à l'évaluation) : technique de recueil des informations

Exemples de formulaires que le promoteur peut utiliser pour faire une évaluation auprès des bénéficiaires ³ :

- Questionnaires sur les réactions des participants à un atelier sur l'évaluation
- Entrevue téléphonique guidée - *Manuel sur les ressources communautaires pour les femmes atteintes du cancer du sein*
- Guide d'entrevue pour les groupes de discussion - *Programme de sensibilisation à la sécurité des enfants*
- Directives concernant la tenue d'un journal de projet - *Programme de sensibilisation à la sécurité des enfants*
- Questionnaire administré par la poste - Conseil consultatif -Projet sur la santé et les femmes handicapées
- Questionnaire administré par la poste - Prestataires de services de santé Projet sur la santé et les femmes handicapées

4. Comparer les résultats avec les objectifs opérationnels initiaux, expliquer les écarts et les communiquer.

La grille d'autoévaluation du GRSP sert au promoteur pour réaliser cette partie. Il faut faire référence aux informations du dossier de demande de subvention en expliquant les possibles changements qui ont dû être réalisés au cours de la mise en œuvre de l'action. Cette explication permet de comprendre les différences entre le prévisionnel proposé par le promoteur sur le dossier de demande de subvention et les adaptations qui ont été mises en place pour atteindre les résultats de l'action.