

Évaluation : réponses à des questions qui dérangent

Est-il pertinent d'évaluer toutes les actions d'éducation pour la santé ? Doit-on systématiquement faire appel à un évaluateur professionnel extérieur ? L'évaluation ne risque-t-elle pas d'appauvrir, de normaliser une action ? La nouvelle loi de Finances change-t-elle la donne ? Autant de questions essentielles que se posent les acteurs de l'évaluation. Les réponses de Chantal Vandoorne, spécialiste du domaine.

Les ressources investies en évaluation le sont-elles au détriment de l'action ? En particulier, est-il pertinent d'investir du temps et de l'argent dans l'évaluation d'une action faiblement subventionnée ?

Il est toujours utile pour un professionnel, comme pour la population qu'il sert, de remettre en question une intervention, de vérifier son bien-fondé, de s'interroger sur les stratégies choisies et sur la qualité de ses pratiques. Aussi les professionnels posent-ils très souvent des actes d'évaluation qui ne sont pas formalisés, qui restent partiellement ou totalement implicites : ils observent comment le public a réagi à leurs interventions, ils s'interrogent sur ce qui a marché ou non parmi leurs propositions, et ils adaptent leurs interventions futures en conséquence. Une telle évaluation est sans conteste utile à la réorientation des actions, à la régulation des projets, mais il est souvent difficile d'en partager les résultats avec d'autres, notamment les partenaires et les décideurs.

Pour rendre cet acte d'évaluation communicable – et par conséquent en faire reconnaître la validité et la pertinence –, il est nécessaire de définir explicitement la partie de la réalité que l'on va observer, de préciser comment on va l'observer (comment on collecte des informations) et par rapport à quel référentiel on va interpréter ces observations.

Dans le cadre d'actions de modeste envergure, cette explicitation demande surtout un temps d'arrêt, une mise en ordre (et une mise par écrit) des réflexions et des informations disponibles sur l'action ; puis éventuellement

l'adoption d'une procédure d'observation systématique de l'action. Il n'est pas toujours nécessaire de faire appel à un évaluateur extérieur ni de mettre en place des procédures et outils très lourds, donc très coûteux. Cependant, la présence d'une personne extérieure, qui sert de révélateur par rapport à l'existant, peut faciliter un regard distancé sur l'action. Cette prise de recul est toujours bénéfique à l'action. Mais elle doit être prévue dans le planning de l'action, tout comme le recours à une aide extérieure doit l'être dans le budget. On considère généralement que le volume financier dévolu à une évaluation ne doit pas excéder 10 % du financement de l'intervention.

À quoi sert l'évaluation ? À améliorer les pratiques des professionnels ou la santé des populations ?

Tout d'abord, il y a plusieurs catégories d'évaluation (cf. glossaire page 22). Certaines évaluations (*qualifiées de formatives*) sont plutôt réalisées en cours de programme et visent à aider les professionnels à mieux comprendre les conditions de réalisation de leur action et à améliorer leur projet. Elles permettent également aux professionnels de faire évoluer leurs pratiques bien au-delà du projet. En ce sens, les évaluations formatives sont un élément essentiel pour garantir la qualité sur le long terme du service rendu à la population.

Par ailleurs, dans certains domaines d'intervention, des études existent qui permettent de définir de manière générale quels types de pratiques professionnelles sont plus probablement reliés à des actions pertinentes et efficaces pour

la population. L'évaluation permet alors aux professionnels d'identifier en quoi ils sont plus ou moins proches de ces standards.

D'autres évaluations, qualifiées de sommatives, sont plutôt conduites en fin de programme afin de déterminer les effets des interventions sur la population. Ces évaluations ne sont pas pertinentes dans tous les cas : elles sont surtout utiles lors de la première mise en place d'une action ou quand une action bien rodée touche une population dont les caractéristiques ont évolué par rapport aux actions antérieures.

Peut-on faire des évaluations « sérieuses » sans être un spécialiste ? Faut-il choisir entre des évaluations « crédibles » (sur le plan scientifique) et des évaluations « utiles » (sur le plan pratique) ? Toute évaluation ne dénature-t-elle pas la richesse de l'action ?

Oui, toute évaluation dénature l'action si l'on considère que toute évaluation nécessite l'utilisation d'un référentiel et donc le choix d'un angle de vue pour observer/comprendre une action. L'article de G. Absil présenté ci-après (voir page 41) illustre combien ce sentiment de non-reconnaissance de l'action à travers l'évaluation peut expliquer les réticences des professionnels face aux évaluateurs.

Les exigences méthodologiques d'une démarche scientifique de type expérimental, voire quasi expérimentale, que l'on associe souvent à une évaluation « sérieuse » ou « scientifique », amènent d'office à sélectionner des composantes précises, sensibles à l'observation, qui ne refléteront qu'une

partie de la réalité ; elles imposent souvent aussi leurs propres contraintes au déroulement de l'action.

Cependant, l'acte d'évaluation n'est pas de la même essence que l'acte de recherche scientifique. En matière d'évaluation, il est essentiel de choisir des indicateurs qui fourniront des informations utiles à la décision. Seule cette condition permet de produire des évaluations porteuses de sens pour les acteurs qui en sont partie prenante. Le choix d'indicateurs utiles est tout à fait compatible avec les exigences d'une évaluation valide et crédible.

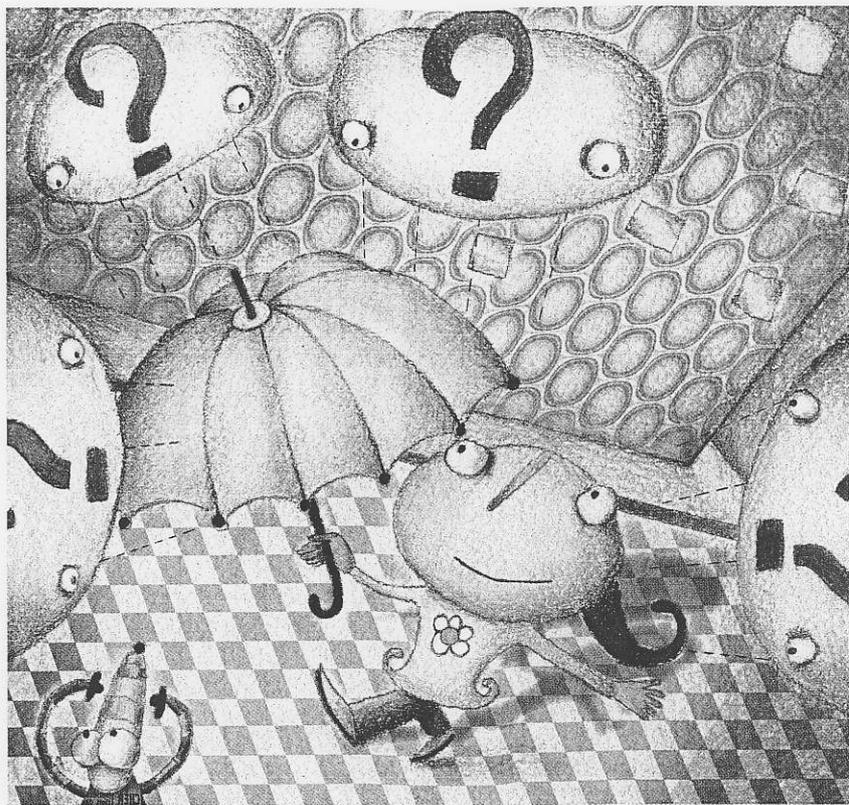
Si l'on admet que l'on peut trouver plusieurs sens à une même réalité en fonction du point de vue d'où on la regarde ; si l'on reconnaît que l'approche quantitative ne prévaut pas sur l'approche qualitative, les résultats d'une évaluation seront considérés comme valides s'ils donnent du sens à la réalité que l'on souhaite observer, dans un cadre de référence défini, en limitant ou en contrôlant la déformation de sens que peuvent produire les instruments et les démarches de collecte d'information.

Autre exigence fondamentale : concevoir des démarches d'évaluation qui multiplient autant que possible les angles de vue, c'est-à-dire :

- qui explicitent les référentiels des différentes catégories d'acteurs (en lien avec la décision et avec les critères de jugement) ;
- qui veillent à rencontrer certains éléments de chacun des référentiels en présence ;
- qui identifient quels objets et quels indicateurs il est possible d'utiliser ;
- qui varient les démarches et modes de collecte des informations (triangulations).

L'évaluation ouvre-t-elle un espace de démocratie ou de normalisation ?

Comme on l'a vu dans les articles de F. Jabot et M. Demarteau, dans ce dossier, la production d'un jugement sur la valeur ou sur la plus-value d'une action est un élément constitutif de l'évaluation. En conséquence, le danger est grand d'utiliser l'évaluation comme un levier de normalisation. Toutefois l'utilisation de modèles d'évaluation participative et/ou négociée permet de limiter ce risque, d'ouvrir des espaces de



dialogue et de démocratie entre parties prenantes d'un même projet. Dans ce cas, la négociation entre les partenaires de l'action et de l'évaluation porte sur les enjeux de l'évaluation projetée et les valeurs qui la sous-tendent, sur les questions à approfondir pour préparer des décisions, sur les informations à collecter et surtout sur les critères et indicateurs (ou référentiel) à utiliser pour traiter ces informations. Il est impossible de tout évaluer : des choix doivent être opérés en fonction des intérêts respectifs de chaque acteur et des ressources disponibles.

Doit-on tenir compte de la loi organique relative aux lois de Finances pour monter/réaliser des évaluations d'actions en éducation pour la santé ?

La réforme budgétaire introduite, en France, par la loi organique relative aux lois de Finances (Lolf) vise l'amélioration de la gestion des politiques publiques. Elle devrait permettre d'apprécier la performance de l'État, à savoir la capacité de l'administration à transformer des crédits en réalisations pour produire des résultats. Désormais, l'action publique de l'État est traduite en programmes présentés dans des documents, revus annuellement, précisant les objectifs fixés et les indicateurs de performance.

Ainsi, tout financement public de l'État est soumis à cette règle et les promoteurs d'actions en éducation pour la santé ont aussi à rendre compte des résultats de leurs actions bénéficiant de financements publics. Il est donc essentiel de définir, de la façon la plus précise et réaliste possible, les objectifs sur lesquels s'engager et de s'assurer de la concordance entre la nature des objectifs et celle des indicateurs (mettre en phase des indicateurs de réalisation avec des objectifs opérationnels, des indicateurs d'impact avec des objectifs plus globaux). Enfin, il importe d'avoir à l'esprit la distinction entre la démarche d'évaluation et la démarche de performance. La mesure de l'atteinte des objectifs en renseignant des indicateurs ne suffit pas à constituer une évaluation. L'évaluation va au-delà de la comparaison de deux données chiffrées ; l'interprétation des indicateurs doit s'accompagner de la prise en compte des facteurs contextuels explicatifs du succès ou non de cette intervention.

Chantal Vandoorne

Directrice,
APES-ULg Liège, Belgique.

Je remercie Françoise Jabot pour sa contribution, particulièrement aux questions concernant la Lolf.