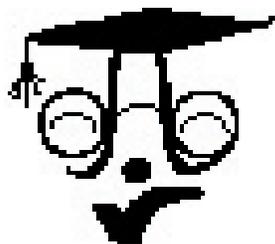


Manuel d'évaluation participative et négociée

CAHIER 4

NE PAS SE NOYER
DANS LES TECHNIQUES



BANQUE DE
TECHNIQUES

Louise Gaudreau
Nicole Lacelle

Printemps 1999

Manuel d'évaluation participative et négociée

Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés

© 1999 Université du Québec à Montréal, Service aux collectivités

Dépôt légal : 3^e trimestre 1999
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-920419-62-5

CAHIER 4

NE PAS SE NOYER DANS LES TECHNIQUES

Banque de techniques

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

~~OHV#MHF KQLT XHV#####~~

L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE I

Le type d'informations recherchées 1

 Les informations générales 2

 Les thèmes 2

Les répondantes et répondants 3

L'instrument d'évaluation 4

Le mode d'utilisation 6

La déontologie 6

L'analyse des données 9

L'ENTRETIEN INDIVIDUEL 10

Le type d'informations recherchées 10

 Les informations générales 10

 Les thèmes 10

Les répondantes et répondants 12

L'instrument d'évaluation 13

Le mode d'utilisation 15

La déontologie 16

L'analyse des données 18

L'ENTRETIEN DE GROUPE 20

Le type d'informations recherchées 20

Les répondantes et répondants 21

L'instrument d'évaluation 22

Le mode d'utilisation 22

La déontologie 23

L'analyse des données 24

LE FOCUS GROUP 24

Le type d'informations recherchées 25

Les répondantes et répondants 25

L'instrument d'évaluation 26

LÉGENDE :

- ☺ signale des conditions importantes de succès
- ↔ concerne l'évaluation avec des partenaires externes

INTRODUCTION

Ce *Manuel d'évaluation participative et négociée* est présenté en quatre cahiers distincts. Ceux-ci peuvent être utilisés séparément, selon le rôle que l'on joue dans l'évaluation.

Le premier cahier offre un tour d'horizon qui s'adresse à quiconque veut comprendre l'évaluation participative et négociée (membres d'un organisme communautaire, équipe de la permanence, conseil d'administration, etc.). Il indique ce qu'il importe de savoir pour bien saisir le sens de la démarche d'évaluation et il annonce les grandes étapes de l'itinéraire à parcourir lorsqu'on réalise au complet une évaluation. On y trouvera les enjeux, conditions de réalisation et conséquences de l'évaluation en milieu communautaire ou bénévole et un aperçu global des principaux mécanismes qui doivent être enclenchés pour préparer cette évaluation.

Les trois cahiers suivants s'adressent aux personnes responsables d'une évaluation, au comité mis sur pied pour la réaliser. Dans le deuxième cahier, toutes les indications sont données pour qu'un organisme communautaire ou bénévole puisse élaborer une évaluation participative et négociée. Si l'on s'intéresse surtout à la négociation ou bien à la production du projet d'évaluation, on pourrait s'en tenir à la lecture des deux premiers cahiers qui donnent une bonne idée de la nature de l'évaluation participative et négociée, et des indications importantes sur les étapes à franchir.

Le troisième cahier est consacré à la mise en oeuvre de l'évaluation, à la diffusion de l'information et aux suites à donner. La lecture et l'utilisation des trois premiers cahiers permettent donc de bien maîtriser un ensemble de connaissances théoriques et pratiques, de conduire une évaluation participative et négociée, de la concevoir, de la réaliser et de lui donner suite.

Le quatrième cahier est une banque de techniques applicables pendant une évaluation participative et négociée. Il donne aussi les indications nécessaires pour se servir de ces techniques et savoir comment les présenter dans un projet d'évaluation et dans le rapport final.

Dans une perspective de transfert de compétences en matière d'évaluation de projets, de programmes ou d'activités, ce *Manuel d'évaluation participative et négociée* veut appuyer le développement des pratiques d'évaluation adaptées au monde communautaire et bénévole du Québec. Il est un instrument d'appoint qui vise à assister celles et ceux qui pilotent une évaluation ou qui la réaliseront concrètement en rendant accessibles et compréhensibles les éléments théoriques et pratiques essentiels à ce que leurs activités d'évaluation puissent être faites de manière éclairée et compétente.

LES TECHNIQUES

Les techniques que l'on peut employer en évaluation participative et qui ont été énumérées au début de notre grand voyage en méthodologie étaient les sept suivantes : l'enquête par questionnaire, l'entretien de recherche individuel, l'entretien de groupe, le *focus group*, l'observation directe des comportements, des tests écrits répondus individuellement et l'analyse documentaire. Généralement, comme nous l'avons vu, une même évaluation participative n'utilise pas toutes les sept techniques. Rappelons-nous que le coeur de l'évaluation (objet, indicateurs, questions évaluatives, critères et objectifs d'évaluation) constitue nos balises de choix d'une technique. Essentiellement, on part de ce que l'on veut savoir et l'on se demande quelles techniques pourront le mieux nous le fournir. Dans cette banque de techniques, vous retrouverez des informations détaillées sur toutes les techniques; tous les éléments que l'on doit inclure dans la rédaction du devis, pour chacune d'entre elles, sont explicités, soit :

- les types d'informations recherchées (c'est-à-dire les types d'informations que la technique produira);
- les répondantes et répondants (c'est-à-dire les sources des données);
- la description de l'instrument utilisé et son mode d'utilisation;
- la déontologie (c'est-à-dire les règles d'éthique appropriées);
- l'analyse des données.

L'enquête par questionnaire

Nos questions évaluatives et nos objectifs d'évaluation sont des balises pour décider si on choisit d'utiliser la technique d'enquête par questionnaire. Si elle est retenue, celle-ci constituera une rubrique à présenter dans la section «Méthodologie», sous le titre «Procédés et techniques» et le sous-titre «Enquête par questionnaire». Cette rubrique présentera les informations suivantes :

- le type d'informations recherchées;
- les répondantes et répondants;
- le questionnaire d'enquête;
- le mode d'utilisation du questionnaire d'enquête;
- la déontologie (ou règles d'éthique);
- l'analyse des données.

Le type d'informations recherchées

La première chose à mentionner sous «Enquête par questionnaire» est le type d'informations recherchées, c'est-à-dire le genre de renseignements que nous obtiendrons par ce moyen. Autrement dit, nous indiquons les grandes thématiques du questionnaire.

Les informations générales

Dans la plupart des cas, on commencera par mentionner :

- les aspects socio-économiques et sociodémographiques des répondantes et des répondants (sexe, âge, revenus annuels, emplois, nationalité d'origine, nombre d'enfants, statut civil, etc.);
- les sortes d'activités évaluées auxquelles la répondante ou le répondant a participé, notamment le moment, la durée et la nature de cette implication;
- au besoin, d'autres types d'informations générales, par exemple la langue maternelle, le statut de locataire ou de propriétaire.

Les thèmes

Puis, on énumère nos thèmes de questionnement, par exemple les motivations de départ pour participer à chacune des activités mentionnées, l'intérêt suscité pendant l'activité, la satisfaction suite à l'activité, les impressions sur les effets de cette activité sur soi-même, sur son entourage, l'usage fait de ce qu'on y a acquis, les changements apportés dans sa vie suite à l'activité, sur la vie de son entourage, les acquisitions que l'on a faites, les aptitudes que l'on a développées, les raisons qui portent à croire qu'on les a développées, les besoins que l'on a ainsi satisfaits, les nouveaux besoins qui ont surgi, les suggestions et commentaires divers. Tout dépend de nos questions évaluatives, de nos objectifs d'évaluation et, bien entendu, de nos indicateurs.



Attention, toutefois! Plus il y a de types d'informations recherchées, plus le questionnaire et le temps à prendre pour y répondre s'allongeront. Plus le temps de réponse sera long, plus les risques de ne pas remplir le questionnaire s'accroissent et plus les coûts augmentent pour la préparation du questionnaire, les photocopies, les envois par courrier, la compilation des réponses et les analyses (en termes d'argent, de temps de travail et d'énergie)... Alors, il faut être parcimonieux dans le choix des thèmes de questionnement et appliquer la règle suivante : ne questionner que sur des choses pertinentes, utiles, significatives pour l'évaluation. Comment parvenir à un choix judicieux des types d'informations ? En restant axé sur nos indicateurs, nos questions évaluatives et nos objectifs d'évaluation et en prévoyant que certains types d'informations seront recueillis par les autres moyens (autres procédés et techniques) que nous utiliserons pour évaluer.

Comme on l'a vu au chapitre des procédés et techniques, lorsqu'on opte pour la technique d'enquête par questionnaire, c'est parce que l'on croit que les sources de données

sont une «population» nombreuse et que ce groupe peut être rejoint (par courrier ou par téléphone, en général). Aussi, après avoir expliqué le type d'informations recherchées, la rubrique à rédiger est celle qui porte sur les sources d'information.

Les répondantes et répondants

Elle est la description des membres de la population qui seront interrogés par questionnaire, elle indique les caractéristiques de ceux-ci.

- Des participantes et participants d'une activité ? des personnes entourant ces participantes et participants ? des membres de l'organisme ?
- Quel est le nombre total approximatif de personnes de cette population totale visée ?
- Nous en tiendrons-nous à une tranche de l'ensemble des personnes potentielles ? combien de personnes tenterons-nous de contacter par rapport au nombre total de personnes de cette population ?
- Quelle proportion (que l'on appelle grandeur de l'échantillon) de toute la population visée sera contactée pour répondre à notre questionnaire si le nombre de répondantes et répondants possible est trop élevé ?
- À quelle répartition, par exemple entre les sexes, entre les groupes d'âges, doit-on s'attendre ?
- Y a-t-il d'autres aspects qui méritent d'être pris en considération pour choisir ces répondantes et répondants ?

Ces caractéristiques représentent les critères de sélection des répondantes et répondants, parce que le message qu'on se trouve à donner aux lectrices et aux lecteurs de cette rubrique est le suivant : seront répondantes ou répondants au questionnaire les personnes qui possèdent ces caractéristiques. À l'inverse, ceci signifie aussi que nous excluons les personnes qui ne correspondent pas à ces caractéristiques. Il faut que cette rubrique soit claire, de manière à ce que les caractéristiques énoncées puissent réellement servir de guide au moment où on procédera au choix des répondantes et des répondants pendant la réalisation de l'évaluation.

Ensuite, il faudra mentionner comment on s'y prendra pour les sélectionner. On ajoute donc ces informations à la rubrique «Répondantes et répondants».

- Partons-nous, par exemple, de la liste de toutes les inscriptions qui donnent les noms et adresses, ou numéros de téléphone ? ou de l'annuaire téléphonique de la localité ? ou de la liste des membres passés et actuels ?
- Si nous avons décidé que l'échantillon serait de 20 % de la population visée, alors, sélectionnerons-nous une personne à tous les vingt noms d'une liste alphabétique (la liste de quoi ?), c'est-à-dire la première, la vingtième, la quarantième, etc., jusqu'à combien de personnes ? ou prendrons-nous 10 % des usagères et usagers inscrits à chaque année dans notre organisme jusqu'à concurrence de 100 personnes ?
- Nous adresserons-nous à tous les participantes et participants de l'activité évaluée ?

Puis, toujours à la rubrique «Répondantes et répondants», il faut expliquer quatre aspects.

- Premièrement, comment les répondantes et répondants seront-ils rejoints : par téléphone, par courrier, par des annonces publicitaires dans les journaux locaux, à la radio communautaire, par des affiches, à l'assemblée générale ou autrement ? y a-t-il une partie de ces personnes que nous contacterons sur les lieux, pendant qu'elles participent à une activité de l'organisme (auquel cas on pourrait passer par les intervenantes ou intervenants) ?
- Deuxièmement, on mentionne aussi combien de temps sera consacré à établir les contacts pour atteindre le nombre de personnes que nous souhaitons comme répondantes ou répondants.
- Troisièmement, on indique si nous commencerons à leur transmettre le questionnaire pendant cette période (c'est recommandé), ou après, si l'envoi des questionnaires s'avérait impossible avant.
- Quatrièmement, on mentionne s'il y aura des opérations de relance en cas d'un nombre insuffisant de répondantes ou de répondants, et la manière dont sera effectuée cette relance.

L'instrument d'évaluation

Arrive ensuite l'explication de l'instrument d'évaluation, sous le sous-titre «Questionnaire d'enquête». À ce stade de la rédaction, on a décidé des types d'informations (les thèmes de questionnement) qui seront produits par ce moyen et des sources (les répondantes et répondants). Il s'agit maintenant de présenter l'instrument d'évaluation, c'est-à-dire le questionnaire. Ici, on se trouve devant trois possibilités : ou un questionnaire qui nous convient parfaitement existe déjà et nous l'emploierons tel quel, un questionnaire existant devra être adapté ou, enfin, nous devons en concevoir un de toutes pièces. Voyons chacune de ces possibilités.

Si un questionnaire existant convient parfaitement aux types d'informations recherchées et est facile à répondre pour les répondantes et les répondants que nous avons désignés, tant mieux!!! Mais c'est extrêmement rare, à moins que nous profitons d'un questionnaire existant déjà dans notre organisme communautaire ou bénévole, ou de celui qu'un autre organisme a produit pour le même genre d'évaluation (mêmes questions et mêmes objectifs d'évaluation, ce qui est rare). Dans les deux cas, il faut présenter ce questionnaire dans la rubrique «Questionnaire d'enquête». Cette présentation consiste à mentionner sa provenance, à indiquer le nombre total de questions et le nombre qui correspond à nos types d'informations recherchées en donnant des exemples de ces questions. Dans les deux cas également, il faudrait placer le questionnaire en annexe du projet d'évaluation. De plus, si vous prévoyez utiliser un questionnaire provenant d'un autre organisme ou d'une autre source, il faudra indiquer cet organisme ou cette autre source sur le questionnaire et **obtenir l'autorisation** de l'utiliser pour votre évaluation. Si vous n'obtenez pas cette autorisation, il sera plus prudent de ne pas utiliser cet instrument d'évaluation et d'en construire un.

Si un questionnaire existant doit être adapté pour votre évaluation, il faut aussi procéder à sa présentation tel que mentionné ci-haut et, selon le cas, demander l'autorisation de l'utiliser en l'adaptant et l'inclure en annexe. De plus, il faudra expliquer les adaptations que l'on fera, par exemple des ajouts ou des retranchements de questions.

Si, enfin, le questionnaire doit être construit entièrement, alors il faudra expliquer la procédure de construction de cet instrument. Les informations données ici sont de deux ordres, sur le contenu du questionnaire et sur sa construction.

(1) À propos du contenu du questionnaire (qu'est-ce qui est questionné ?) on indiquera :

- le nombre approximatif de questions par thème interrogé (y compris le thème «informations générales»);
- les sortes de questions, par exemple à **réponses ouvertes**, où la répondante ou le répondant inscrit lui-même sa réponse (peu recommandé pour plusieurs questions dans le cas de l'enquête auprès d'un grand nombre de personnes), et (ou) des **questions fermées**, c'est-à-dire à répondre par vrai ou faux, oui ou non, par un chiffre ou un mot, où la répondante ou le répondant choisit sa réponse parmi une série de réponses présentées (recommandé);
- un ou deux exemples de questions (à réponses ouvertes et fermées) par thème de questionnement.

(2) À propos de la construction du questionnaire (comment est-il confectionné ?) on indiquera :

- qui construira ce questionnaire ? le comité d'évaluation ? après consultation d'autres participantes et participants à l'évaluation ? par une ou un spécialiste de la construction de questionnaires d'enquête ? par toutes les personnes qui seront consultées à différents moments de la conception du questionnaire ?

Attention!!! Si on prévoit s'associer éventuellement une personne spécialiste dans l'analyse des données, il vaudrait mieux qu'elle participe à la conception de l'instrument

- si la première version de ce questionnaire est mise à l'essai auprès de trois ou quatre personnes représentant le genre de répondantes ou de répondants visés (c'est fortement conseillé) et ajustée par la suite. C'est ce que l'on appelle une pré-expérimentation du questionnaire.



L'idéal serait que le questionnaire soit déjà construit au moment d'en expliquer la construction dans le devis (il faudra quand même en expliquer la construction) et qu'il puisse donc être présenté en entier en annexe du projet d'évaluation. Mais il peut aussi être construit pendant l'évaluation et, dans ce cas, les coûts entraînés par la confection du questionnaire sont prévus dans ceux de l'évaluation. À vous de choisir, mais... si jamais les négociations (à l'interne ou à l'externe) du projet d'évaluation aboutissaient à la décision de changer la méthodologie, alors le travail de construction du questionnaire effectué avant ces négociations aura peut-être été inutile...

Le mode d'utilisation

Ensuite, on présentera une rubrique que l'on peut intituler le mode d'utilisation du questionnaire d'enquête. Il s'agit d'expliquer dans quelles circonstances ce questionnaire sera appliqué. On inscrit alors :

- comment les répondantes et les répondants le recevront;
- quelle sera la façon de répondre;
- quand et pendant combien de temps l'opération sera effectuée.

C'est donc ici qu'on indique si le tout se fera par «auto-questionnement», c'est-à-dire par courrier, le questionnaire étant accompagné d'une enveloppe-réponse préaffranchie, soit sur les lieux, pendant une des activités auxquelles participent les répondantes ou répondants, soit par l'intermédiaire d'une intervieweuse ou d'un intervieweur, par exemple par téléphone, donc verbalement.



Chacune de ces possibilités a des avantages et des inconvénients. Par exemple, le taux de retour des questionnaires remplis risque d'être moins élevé par courrier, mais cela ne nécessite pas d'intervieweuse ou intervieweur, donc moins de temps de travail si le nombre de répondantes ou de répondants est élevé. Le taux de réponse peut être plus élevé par téléphone, mais le nombre de questions devra être réduit et les répondantes et les répondants devront se trouver disponibles chez eux et dans un environnement où ils peuvent parler en toute confidentialité. Le taux de réponse a des chances d'être plus élevé si le questionnaire est rempli sur les lieux, mais il faudra prendre du temps pendant les activités de l'organisme, pour remplir individuellement ce questionnaire; on pourra alors facilement ramasser les questionnaires (par l'entremise des intervenantes ou intervenants, par exemple) et chaque répondante ou répondant devra le glisser dans une enveloppe qu'il scellera lui-même avant de le remettre.

La déontologie

Cette rubrique est l'ensemble des règles d'éthique que l'on s'engage à appliquer; ce sont les règles du jeu à respecter pour mieux garantir que l'information produite est vraie, mais surtout, qu'elle ne causera pas de tort aux individus, aux groupes ou à leur réputation. Dans le cas de l'enquête par questionnaire, ces règles d'éthique sont au moins les trois suivantes et elles devront être expliquées :

- le consentement éclairé des répondantes et répondants;
- l'anonymat des répondantes et répondants;
- la confidentialité des réponses individuelles.

Pour expliquer ce qui est entendu par «consentement éclairé des répondantes et répondants», on mentionne comment on s’y prendra pour l’obtenir. Essentiellement, ce sera en indiquant qu’on s’engage à dire aux répondantes et répondants (oralement ou par écrit) :

- le but de leur collaboration (dans le cadre d’une évaluation de quoi);
- les grands questionnements auxquels l’évaluation veut répondre (résumé des questions évaluatives et des objectifs de l’évaluation);
- des renseignements sur la place de la contribution de ces répondantes et répondants dans cette évaluation (on veut connaître l’opinion des usagères et usagers, par exemple, sur tel aspect des activités);
- la sorte de réponses qu’ils devront fournir et la manière de le faire (on leur donne alors les instructions nécessaires, les grands thèmes du questionnaire, le temps de réponse à prévoir, la procédure pour retourner le questionnaire);
- les avantages et les inconvénients de répondre au questionnaire (les principaux inconvénients seront sans doute le temps à consacrer pour remplir le questionnaire et un des principaux avantages, l’importance accordée à leur point de vue pour évaluer ses activités);
- qu’ils peuvent décider de ne pas répondre à l’ensemble du questionnaire ou à certaines questions, même s’ils avaient accepté au départ, et qu’aucun préjudice ne leur sera causé par cette décision;
- que leurs réponses ne seront utilisées que pour servir à cette seule évaluation et qu’aucun jugement ne sera porté sur eux-mêmes.

Puis, pour expliquer ce qui est entendu par «anonymat des répondantes et des répondants», on mentionne comment on s’y prendra pour que des intrus, si jamais il y en a, ne puissent pas associer à un individu les réponses personnelles qu’il a fournies. On indique alors qu’on s’engage à faire ce qui suit et à le dire (oralement ou par écrit) aux répondantes et répondants :

- rédiger une seule et unique liste des noms et des coordonnées des répondantes et répondants, et ce, seulement pour organiser correctement la distribution et le retour des questionnaires; et que cette liste sera conservée sous clé, ne sortira pas des locaux de l’organisme et ne sera jamais divulguée à personne d’autre que celle ou celui qui en a besoin pour organiser le travail d’évaluation;
- que chaque nom de la liste sera associé à un numéro de code (inscrit sur la liste précédente);
- que seul le numéro de code sera inscrit sur le questionnaire ou pourrait se retrouver dans nos rapports et documents de travail;
- que, dès la fin de la compilation des données, la liste de noms associés aux codes sera détruite.

Enfin, pour expliquer ce qui est entendu par «confidentialité des réponses individuelles», on mentionne que ce sont les réponses collectives qui nous intéressent, par sous-groupes

L'entretien individuel

Supposons que nos questions évaluatives et nos objectifs d'évaluation nous inspirent le choix de la technique d'entretien de recherche individuel (appelée aussi entrevue individuelle). Celle-ci constituera alors une rubrique à présenter dans la section «Méthodologie», sous le titre «Procédés et techniques» et le sous-titre «Entretien de recherche individuel». Cette rubrique présentera les informations suivantes :

- le type d'informations recherchées;
- les répondantes et répondants;
- l'instrument pour l'entretien individuel;
- le mode d'utilisation;
- la déontologie (ou règles d'éthique);
- l'analyse des données.

Le type d'informations recherchées

Les informations générales

- Leurs aspects socio-économiques et sociodémographiques (sexe, âge, revenus annuels, emplois, nationalité d'origine, nombre d'enfants, statut civil, etc.).
- Les sortes d'activités évaluées auxquelles la répondante ou le répondant a participé, notamment le moment, la durée et la nature de cette implication.
- Au besoin, d'autres types d'informations générales (par exemple la langue maternelle, le statut de locataire ou de propriétaire).

Les thèmes

On pourrait reprendre les exemples mentionnés dans le cas de la technique précédente (enquête par questionnaire), notamment lorsqu'on prévoit faire, grâce à l'entretien de recherche individuel, la triangulation de la méthode ou des sources de données qu'on a annoncée dans l'approche générale de l'évaluation. Dans ce cas, les grandes thématiques de l'information recherchée seront identiques à celles de l'enquête par questionnaire, par exemple les motivations de départ pour participer à chacune des activités mentionnées, l'intérêt suscité pendant l'activité, la satisfaction ayant suivi, les impressions sur les effets de cette activité sur soi-même, sur son entourage, l'usage fait de ce qu'on y a acquis, les changements apportés dans sa vie suite à l'activité, sur la vie de son entourage, les acquisitions que l'on a faites, les aptitudes que l'on a développées, les raisons qui portent à croire qu'on les a développées, les besoins que l'on a ainsi satisfaits, les nouveaux besoins qui ont surgi, les suggestions et commentaires. Tout dépend de nos questions évaluatives, de nos objectifs d'évaluation et, bien entendu, de nos indicateurs et de la sorte de triangulation que l'on voudrait faire.



Attention!!! Ici aussi, on doit savoir que plus il y a de types d'informations recherchées, plus l'entretien sera long, plus les risques de ne pas le faire au complet s'accroissent et plus les coûts augmentent en termes de temps de travail des intervieweuses et intervieweurs, pour leur entraînement, la préparation du questionnaire d'entretien, la durée de l'entretien lui-même, le temps de transcription des réponses et le temps consacré aux analyses. Par exemple, on peut se donner comme point de repère qu'un entretien d'une heure signifie au moins dix à douze heures de travail de transcription et d'analyses approfondies des données. Alors, il faut rester humble dans le choix des thèmes de questionnement et appliquer la règle de l'art : concentrer l'entretien sur des choses pertinentes, utiles, significatives pour l'évaluation.

Dans le cas de l'entretien de recherche individuel, on ne présente pas, aux participantes et participants, une série de choix de réponses parmi lesquelles ils sélectionnent la leur; ce sont eux qui forment leurs propres réponses et il faut qu'ils en aient le temps. De plus, la technique de l'entretien individuel mérite d'être plus ouverte en laissant aux répondantes et aux répondants la latitude nécessaire pour amener d'eux-mêmes d'autres sujets qu'ils souhaitent aborder (on les aura auparavant mis au courant de l'évaluation, grâce à l'application des règles déontologiques). Comment parvenir à un choix judicieux des types d'informations ? Encore une fois, en préparant cette section en fonction de nos indicateurs, nos questions évaluatives et nos objectifs d'évaluation, et en prévoyant que certains types d'informations seront recueillis par les autres procédés et techniques que nous utiliserons pour évaluer.

Lorsqu'on opte pour la technique d'entretien de recherche individuel, c'est parce que l'on croit que les sources de données sont des actrices et acteurs significatifs, personnalisés, constructeurs du réel (de la réalité), les mieux placés pour regarder l'objet évalué, les plus connaisseurs de cet objet, ses témoins les plus judicieux. Dans ce cas, ils peuvent nous donner une vision en profondeur de l'objet, du moins sous ses angles représentés par les indicateurs. Alors, inutile de multiplier à l'infini le nombre de répondantes ou de répondants : le but de cette technique n'est pas de représenter toute une population ou une portion de celle-ci, mais de décrire et de «plonger» dans un objet à travers les yeux des répondantes ou des répondants quels qu'ils soient, en autant qu'ils puissent en parler en connaissance de cause. C'est dire que l'entretien individuel se fera auprès d'un nombre limité de personnes. Ce sera donc plus facile de les rejoindre que si on fait une enquête auprès d'un grand nombre de personnes.



On pourra cesser d'ajouter des répondantes ou répondants lorsqu'on aura atteint ce qu'on appelle la **saturation des données**; ceci signifie que même si on ajoutait des répondantes ou répondants, ceux-ci n'apporteraient plus rien de nouveau aux réponses déjà recueillies grâce aux autres répondantes ou répondants. Habituellement, la saturation se produit après qu'une douzaine de personnes aient été rencontrées en entretien de recherche individuel.

Les répondantes et répondants

Cette rubrique présente la description des répondantes ou répondants qui seront rencontrés en entretien de recherche individuel. Dans le cas de ce genre de technique, cette rubrique doit avoir un haut niveau de précision lorsqu'elle indique les caractéristiques des répondantes ou répondants.

- Combien de participantes et participants à une activité ? des personnes entourant ces participantes et participants ? des membres de l'organisme ?
- En général, un minimum de dix entretiens, allant à une vingtaine est suffisant, mais quelles sont les caractéristiques que l'on doit retrouver dans ce groupe ? quelle répartition entre les sexes, les groupes d'âges ou d'autres aspects méritent d'être pris en considération pour choisir ces répondantes ou répondants ?

Ces caractéristiques représentent les critères de constitution du groupe de répondantes ou répondants. Le message qu'on se trouve à livrer aux lectrices et aux lecteurs de cette rubrique est le suivant : on considère comme des actrices et des acteurs significatifs, les personnes qui possèdent ces caractéristiques, alors on en rencontrera en entretien de recherche individuel. À l'inverse, ceci signifie aussi que nous excluons des actrices et acteurs significatifs, toute personne qui ne correspondrait pas à ces caractéristiques; mais cela ne veut pas dire qu'il n'y en a pas d'autres parmi ceux que nous n'interrogerons pas. Il faut donc être clair, de manière à ce que l'on puisse bien identifier les actrices et acteurs significatifs que l'on souhaite rejoindre, puis, que l'on en contacte dix à vingt qui seront les répondantes et répondants à rencontrer.

Ensuite, il faudra mentionner comment on s'y prendra pour les sélectionner. On ajoute donc ces informations à la rubrique «Répondantes et répondants».

- Partons-nous de la liste de toutes les inscriptions qui donnent les noms et adresses, ou numéros de téléphone ? ou de l'annuaire téléphonique de la localité ? ou de la liste des membres passés et actuels ?
- Si nous avons décidé qu'il y aurait quinze personnes à rencontrer en entretien individuel, alors, identifions-nous, à partir du début de la liste, celles qui correspondent à nos critères, de manière à former le groupe de répondantes ou répondants qui comprend les variantes que nous avons prévues, jusqu'à ce qu'on arrive à quinze ? les contacterons-nous au fur et à mesure, jusqu'à ce qu'on ait quinze personnes qui acceptent et qui correspondent aux caractéristiques devant être présentes dans ce groupe ?

Puis, toujours à la rubrique «Répondantes et répondants», il faut expliquer, comme dans le cas de la technique d'enquête par questionnaire.

- Premièrement, comment les répondantes ou répondants seront rejoints ? par téléphone, par courrier, par des annonces publicitaires dans les journaux locaux, à la radio communautaire, par des affiches, à l'assemblée générale ou autrement ? y a-t-il une partie de ces répondantes ou répondants que nous contacterons sur les lieux, pendant qu'ils participent à une activité de l'organisme, auquel cas on pourrait passer par les intervenantes ou intervenants ?

- Deuxièmement, combien de temps sera consacré à établir les contacts pour atteindre le nombre de personnes que nous souhaitons comme répondantes ou répondants ?
- Troisièmement, on indique si nous commencerons à les rencontrer en entrevue au fur et à mesure pendant cette période (c'est recommandé), ou après avoir identifié l'ensemble des répondantes ou répondants, si la tenue des rencontres s'avérait impossible avant.
- Quatrièmement, on mentionne s'il y aura des opérations de relance si on n'a pas un nombre suffisant de répondantes ou de répondants, et la manière dont sera effectuée cette relance.

L'instrument d'évaluation

Arrive ensuite l'explication du protocole d'entretien et de l'instrument que nous pouvons appeler «grille d'entretien», sous le sous-titre «Instrument pour l'entretien individuel». À ce stade de la rédaction, on a décidé des types d'informations (les thèmes de questionnement) produits par ce moyen et des sources (les répondantes ou répondants). Il s'agit maintenant de présenter l'instrument d'évaluation, c'est-à-dire le protocole (procédure) que l'on suivra du début à la fin de l'entretien et les questions ou les façons dont nous nous y prendrons pour amener les répondantes ou répondants à s'exprimer sur les sujets qui intéressent l'évaluation ou sur les autres sujets qu'ils trouvent pertinents. Ici, on se trouve devant trois possibilités : un instrument d'entretien qui nous convient parfaitement existe déjà et nous l'emploierons tel quel; un instrument existant devra être adapté; ou, enfin, nous devons en concevoir un de toutes pièces. Examinons chacune des possibilités.

Si un instrument d'entretien de recherche individuel (protocole et questionnaire d'entretien) existant convient parfaitement aux types d'informations recherchées et aux caractéristiques des répondantes ou répondants que nous avons désignés, tant mieux!!! ... Mais cela reste très rare, à moins que nous profitons d'un instrument existant déjà dans notre organisme communautaire ou bénévole, ou de celui qu'un autre organisme a produit pour le même genre d'évaluation (mêmes questions et mêmes objectifs d'évaluation, ce qui est également très rare). Dans les deux cas, il faut présenter cet instrument (protocole et questionnaire d'entretien) dans la rubrique «Entretien de recherche individuel». Cette présentation consiste à mentionner sa provenance, à indiquer le nombre total de questions et le nombre qui correspond à nos types d'informations recherchées en donnant des exemples de ces questions. Dans les deux cas également, il faudrait placer l'instrument en annexe du projet d'évaluation. De plus, si vous prévoyez utiliser un instrument provenant d'un autre organisme ou d'une autre source, il faudra indiquer cet organisme ou cette autre source sur le protocole et le questionnaire d'entretien et **obtenir l'autorisation** de l'utiliser pour votre évaluation. Si vous n'obtenez pas cette autorisation, il sera plus prudent de ne pas utiliser cet instrument d'évaluation et d'en construire un.

Si un instrument existant doit être adapté pour l'évaluation, il faut aussi procéder à sa présentation tel que mentionné ci-haut et, selon le cas, demander l'autorisation de l'utiliser en l'adaptant et il faut l'inclure en annexe du projet d'évaluation. De plus, il faudra expliquer les adaptations que l'on fera, par exemple des ajouts ou retranchements de questions.

Si, enfin, l'instrument doit être construit, alors il faudra en expliquer la procédure de construction. Les informations à donner portent sur le contenu du protocole et du questionnaire, ainsi que sur leur construction.

(1) À propos du contenu de l'instrument (qu'est-ce qui compose l'entretien et comment il se déroule ?) on indiquera :

- le nombre approximatif de questions par thème interrogé (y compris le thème «informations générales»);
- le type de questions : combien seront entièrement ouvertes (réponses assez longues, sans encadrement préalable du sujet abordé, comme une conversation), combien seront semi-ouvertes (réponses courtes, encadrées, mais sans avoir donné les choix de réponses possibles), combien seront fermées (par exemple avec des réponses par oui ou non);
- un ou deux exemples de questions des différents types retenus, par thèmes de questionnement;
- comment se déroulera l'entretien, comment seront introduits les sujets qu'on souhaite aborder, quelles techniques d'entretien seront employées en plus des questions ? Ces techniques d'entretien sont généralement la reformulation, la demande d'éclaircissement, la répétition intentionnelle, qu'on applique dans des situations d'écoute active comme c'est le cas en relation d'aide; mais attention de ne pas dévier, car le but et le moyen utilisé ici ne sont pas du tout la relation d'aide ou de soutien, mais la cueillette d'informations.

(2) À propos de la construction de l'instrument (comment est-il confectionné ?) on indiquera :

- qui concevra et rédigera ce protocole et ce questionnaire ? le comité d'évaluation ? après consultation auprès d'autres participantes et participants à l'évaluation ? une ou un spécialiste de la construction d'instruments d'évaluation qualitatifs ? par toutes les personnes qui seront consultées à différents moments de la conception de l'instrument ?

Attention!!! Si on prévoit s'associer éventuellement une ou un spécialiste pour l'analyse des données qualitatives, il vaudrait mieux que cette personne participe à la conception de l'instrument

- si la première version de cet instrument est mise à l'essai auprès d'une ou deux personnes représentant le genre de répondantes ou de répondants visés (c'est fortement conseillé) et ajustée par la suite ? C'est ce que l'on appelle une pré-expérimentation de l'instrument.

L'idéal serait que l'instrument soit déjà construit au moment d'en parler dans le devis (il faudra quand même en expliquer la construction) et qu'il puisse donc être présenté en entier en annexe du projet d'évaluation. Mais il peut aussi être construit pendant l'évaluation et, dans ce cas, les coûts entraînés par la confection de l'instrument sont prévus dans ceux de l'évaluation. À vous de choisir, mais n'oubliez pas : si jamais les négociations (à l'interne ou à l'externe) du projet d'évaluation aboutissaient à la décision de changer la méthodologie, alors ce travail déjà effectué avant sera peut-être à refaire...

Le mode d'utilisation

Ensuite, on présentera une rubrique que l'on peut sous-titrer «Le déroulement de l'entretien individuel». Il s'agit d'expliquer dans quelles circonstances l'instrument sera appliqué. On inscrit alors :

- qui seront les intervieweuses ou intervieweurs, quelles sont leurs principales qualités pour ce faire;
- quel sera leur entraînement;
- quand et pendant combien de temps les entretiens auront lieu;
- dans quelles circonstances ils auront lieu.

C'est ici qu'on indique si les réponses seront enregistrées sur bande sonore (une bande sonore par entretien) ou s'il faudra que la personne réalisant l'entretien prenne des notes (c'est moins conseillé), si on procédera face à face sur les lieux ou chez la personne, ou bien par téléphone.



Chacune de ces possibilités a des avantages et des inconvénients. Par exemple, le taux de participation risque d'être moins élevé si on les rencontre sur les lieux de l'organisme à cause des frais de gardiennage ou de déplacement encourus, à moins de prévoir des coûts pour défrayer les frais. Le taux de réponse peut être plus élevé par téléphone, mais le nombre de questions devra être réduit et les répondantes ou répondants devront être disponibles chez eux et dans un environnement où ils peuvent parler en toute confidentialité; cependant, l'enregistrement risque d'être fort difficile. Le taux de réponse a des chances d'être plus élevé si l'entretien a lieu chez la personne, mais il faudra penser au temps et aux frais de déplacement des intervieweuses et intervieweurs, et veiller à ce qu'ils soient seuls avec les répondantes ou répondants, sans interruption pendant tout l'entretien, dans une pièce fermée.

La déontologie

La rubrique suivante que l'on doit rédiger dans cette partie du devis d'évaluation est celle de la déontologie, c'est-à-dire les règles d'éthique que l'on s'engage à appliquer afin de ne pas causer de tort aux individus, au groupe de répondantes ou répondants, ou à leur réputation. Dans le cas de l'entretien de recherche individuel, les principales règles d'éthique sont :

- le consentement éclairé des répondantes et répondants;
- l'anonymat des répondantes et répondants;
- la confidentialité des réponses individuelles;
- la demande d'autorisation de citer des passages de l'entretien.

Comme pour la présentation de la technique d'enquête par questionnaire, on doit expliquer ce qui est entendu par «consentement éclairé des répondantes et répondants» pour l'entretien de recherche individuel. Pour ce faire, on mentionne comment on s'y prendra pour l'obtenir. Essentiellement, ce sera en indiquant qu'on s'engage à dire aux répondantes et répondants (oralement ou par écrit) :

- le but de leur collaboration (dans le cadre d'une évaluation de quoi);
- les grands questionnements auxquels l'évaluation veut répondre (résumé des questions évaluatives et des objectifs de l'évaluation);
- des renseignements sur la place de la contribution de ces répondantes et répondants dans cette évaluation (on veut qu'ils nous parlent de tel aspect des activités);
- la sorte de réponses qu'ils devront fournir et la manière de le faire (on leur donne alors les instructions nécessaires, les grands thèmes qui seront abordés, la durée de l'entretien à prévoir, la procédure ou le protocole que l'on suivra);
- les avantages et inconvénients pour eux de participer à l'entretien (les principaux inconvénients seront sans doute le temps à lui consacrer et, peut-être, le déplacement, et parmi les principaux avantages, l'importance accordée à leur point de vue pour évaluer ses activités);
- qu'ils peuvent décider, quand ils le voudront pendant l'entretien, de le faire cesser ou de ne pas répondre à des questions ou à certaines questions, même s'ils avaient accepté au départ, et qu'aucun préjudice ne leur sera causé par cette décision;
- que l'entretien sera enregistré, mais afin de pouvoir faire les analyses et pour que l'intervieweuse ou intervieweur puisse se concentrer sur ce qu'ils disent et sur la conversation;
- que leurs réponses ne seront utilisées que pour servir à cette seule évaluation et qu'aucun jugement ne sera porté sur eux-mêmes;
- que l'intervieweuse ou intervieweur sera entraîné pour faire ces entretiens et tenu de respecter certaines exigences comme la confidentialité ou l'anonymat.

Puis, pour expliquer ce qui est entendu par «anonymat des répondantes et répondants», on mentionne comment on s'y prendra pour que des intrus, si jamais il y en a, ne puissent pas associer à un individu les réponses personnelles qu'il a fournies. On indique alors qu'on s'engage à faire ce qui suit et à le dire (oralement ou par écrit) aux répondantes et répondants :

- rédiger une seule et unique liste des noms et des coordonnées des répondantes et répondants et ce, seulement pour planifier correctement le travail; que cette liste sera conservée sous clé, ne sortira pas des locaux de l'organisme et ne sera jamais divulguée à personne d'autre qu'à celui ou celle qui en a besoin pour organiser le travail d'évaluation;
- que les bandes sonores seront elles aussi conservées sous clé au siège social de l'organisme et ne seront pas accessibles à d'autres qu'à ceux qui ont à en rédiger la transcription, et seulement pendant le laps de temps nécessaire pour transcrire les entretiens;
- que chaque nom de la liste sera associé à un numéro de code (inscrit sur la liste précédente);
- que seul le numéro de code sera inscrit sur la bande sonore et sur la transcription pour identifier la répondante ou le répondant, ou pourrait se retrouver dans nos rapports et documents de travail;
- que dès que possible après la fin de la transcription de l'entretien, les enregistrements ainsi que la liste de noms associés aux codes seront détruits;
- que les personnes qui transcriront les entretiens, tout comme les intervieweuses et intervieweurs, seront tenus au respect des règles d'éthique pendant et après l'évaluation.

Enfin, pour expliquer ce qui est entendu par «confidentialité des réponses individuelles», on mentionne que ce sont les réponses collectives qui nous intéressent, par sous-groupes de réponses ou de personnes. Cependant, on indique clairement qu'il se peut que l'on diffuse, dans nos rapports, des extraits d'entretien, mais en ayant bien pris soin de retirer toute indication qui pourrait permettre d'identifier la personne ou de remonter jusqu'à elle, par exemple des indices sur sa famille, des informations particulières sur son lieu de résidence, sur d'autres caractéristiques uniques. On explique donc que l'on s'engage à faire ce qui suit et à le dire (oralement ou par écrit) aux répondantes et répondants :

- les informations produites ne permettront pas d'identifier quel individu en particulier a dit quoi;
- les renseignements individuels ou les informations fournies par une ou l'autre personne en particulier ne seront pas diffusés; ils resteront confidentiels, excepté dans le cas de citations dont nous venons de parler, mais qui ne donneront pas d'indices pour retracer de qui il s'agit;
- lorsqu'on n'aura plus besoin de vérifier nos données, on détruira les enregistrements, la liste de noms et les transcriptions et ce, au plus tard environ six mois après la fin de l'évaluation, et on veillera à ce qu'ils ne soient pas récupérables par quiconque après cette évaluation.

Il peut arriver que certaines de ces règles d'éthique ne puissent pas être respectées. Il faut alors indiquer que le consentement écrit sera demandé aux répondantes et aux répondants. C'est le cas, rappelons-le, lorsqu'on souhaite utiliser à d'autres fins que celle de cette évaluation, les informations collectives provenant de l'analyse des réponses.

De plus, dans le cas des répondants mineurs, il faut absolument obtenir l'autorisation écrite des parents, tutrices ou tuteurs avant de contacter leurs enfants. On doit donc mentionner, dans cette rubrique, que l'on fera part des règles d'éthique aux parents, tutrices ou tuteurs, qu'on demandera à ces derniers de les expliquer à leurs enfants et de signer un formulaire qui mentionne qu'ils ont reçu toutes les informations mentionnées ci-haut et consentent à ce que leurs enfants soient rencontrés, dans ces conditions, en entretien individuel de recherche. Ce formulaire de demande d'autorisation se retrouvera en annexe du projet d'évaluation. On expliquera aussi comment s'y prendre pour que les parents, tutrices ou tuteurs soient mis au courant, reçoivent les informations et le formulaire de consentement et comment, ensuite, on contactera les enfants autorisés par leurs parents, tutrices ou tuteurs, pour les rencontrer en entretien individuel.



Les organismes de jeunes ou qui offrent des services principalement aux jeunes peuvent trouver cette procédure impraticable dans la mesure où presque tous leurs répondants ou répondantes seront des jeunes, dans certains cas, même, des jeunes de la rue. Ces organismes pourraient choisir de faire signer une autorisation par une personne responsable de l'organisme, la coordination ou la présidence du C.A., par exemple. Cette autorisation ne se fait pas comme tuteur mais bien comme responsable d'organisme.

L'analyse des données

La dernière rubrique à rédiger explique les analyses que nous prévoyons faire. Ici aussi, si on en a les moyens et si l'on souhaite faire intervenir, pendant la future réalisation de l'évaluation, une ou un spécialiste (contractuelle ou non) de l'analyse de données d'entrevue (analyse qualitative), il faudra l'impliquer dès maintenant, dans la rédaction de cette rubrique. Cependant, n'oublions pas que la demande adressée à cette personne spécialiste provient de l'organisme (ou du comité d'évaluation) et doit rester fidèle aux indicateurs, questions et objectifs de l'évaluation décidés à l'interne (et, si c'est le cas, négociés avec les partenaires externes). Et il faudra indiquer à cette personne spécialiste les critères que nous avons retenus, afin qu'elle puisse tout de suite prévoir des modes d'analyse de données qualitatives qui produisent des résultats qui se prêtent bien à l'application de ces critères.

S'il n'y a pas de spécialiste de l'analyse des données qualitatives, alors le comité d'évaluation devra lui-même rédiger cette rubrique. Essentiellement, il devra indiquer que l'analyse des entretiens de recherche individuels se fera au moyen de **l'analyse de contenu par thèmes**. Pour vous faciliter la tâche de rédaction et d'explication de la procédure d'analyse de contenu, voici un aperçu de la présentation que vous pourriez faire.

- Les entretiens, enregistrés sur bande sonore, sont transcrits en *verbatim* (c'est-à-dire mot à mot). Chaque transcription sera analysée au palier individuel, isolément des autres entretiens, et à un palier collectif, transversalement pour l'ensemble des entretiens. Pour les analystes, il s'agira d'abord d'une approche globale de l'ensemble des entretiens. Chacun s'imprégnera des propos des entretiens par des lectures successives et relèvera, pour chacune des thématiques du questionnaire, les idées principales qui ressortent le plus de l'ensemble des entretiens. En parallèle, si les entretiens paraissent aborder d'autres sujets, les analystes en prendront note et inscriront les idées principales de ces sujets qui auront été émises dans les propos des entretiens. Puis, petit à petit, avec les lectures suivantes des transcriptions, chaque analyste dégagera et nommera des thèmes secondaires qui englobent d'autres idées principales émises par les répondantes et répondants.
- Ensuite, des éléments plus précis des réponses seront associés aux idées principales; c'est à ce moment qu'on relèvera des citations typiques pour illustrer directement par certains des propos, le sens à donner aux idées principales et aux thèmes. Enfin, des lectures supplémentaires permettront de trouver des thèmes tertiaires, d'identifier leurs idées principales et de les relier à d'autres éléments plus précis qu'on illustrera aussi par des citations extraites de propos typiques émis par des répondantes et répondants.
- Les résultats seront donc les noms des thèmes principaux, secondaires et tertiaires, chacun étant associés à leurs idées principales et éléments respectifs, et à des citations qui les illustrent. On obtiendra ainsi un portrait d'ensemble des propos tenus par les répondantes et répondants, ainsi que les informations que l'on cherchait à obtenir, mais classifiées par catégories (les thèmes), décrits par leurs idées principales et accompagnés de quelques citations qui les illustrent. Ces résultats seront présentés sous forme de texte narratif présentant, en guise de rubriques, les différents thèmes et leur contenu.



Il ne faut pas oublier de dire qui fera les analyses de contenu. Une seule personne ? Dans ce cas, quel sera son entraînement? Sera-t-elle supervisée ? Il est conseillé qu'il y ait plus qu'une ou un analyste : trois personnes serait une bonne idée... Il faudra aussi mentionner que chacun procédera indépendamment des autres à une première analyse de contenu, puis qu'ils se rencontreront pour voir les rapprochements et les écarts entre leurs résultats. Dans le cas des écarts, ils auront à les discuter jusqu'à ce qu'ils en viennent à un ensemble de résultats communs.

L'entretien de groupe

À peu de choses près, la technique d'entretien de groupe est identique à celle de l'entretien de recherche individuel que nous venons de décrire. Les différentes rubriques de l'entretien de groupe ont presque toutes le même contenu que dans le cas de l'entretien de recherche individuel.

Si on a choisi l'entretien de groupe comme technique d'évaluation, c'est parce que, en plus de croire que les mieux placées, les plus connaisseuses, les plus judicieuses sources de données sont les actrices et acteurs de l'activité, du programme, du service ou du projet évalué, on les voit aussi comme des actrices et des acteurs sociaux : ils sont en mesure d'interagir les uns avec les autres et de construire ainsi un aperçu de l'objet; celui-ci est alors le fruit d'une construction sociale... Par rapport à l'entretien de recherche individuel, il y a aussi d'autres différences, mais elles sont assez mineures. Alors, sans aller dans tous les détails déjà expliqués dans le cas de l'entretien de recherche individuel, voici ce qu'il conviendrait d'indiquer pour présenter la technique de l'entretien de groupe (souvent appelé entrevue en groupe).

Le type d'informations recherchées

On reprend ici le même genre de présentation que ce qui était rédigé pour l'entretien de recherche individuel soit les **informations générales** et les **thèmes**.



N'oublions pas que plus il y a de types d'informations recherchées, plus l'entretien sera long, plus les risques de ne pas le faire au complet s'accroissent et plus les coûts augmentent en termes de temps de travail des intervieweuses et intervieweurs, pour leur entraînement, la préparation du questionnaire d'entretien, la durée de l'entretien lui-même, le temps de transcription des réponses et le temps consacré aux analyses. On a comme point de repère qu'un entretien d'une heure signifie au moins dix à douze heures de travail de transcription et d'analyses approfondies des données. Et il faudra appliquer la règle de l'art qui consiste à concentrer l'entretien sur des choses pertinentes, utiles, significatives pour l'évaluation.

Comme dans le cas de l'entretien de recherche individuel, l'entretien de groupe ne présente pas les choix de réponses parmi lesquels les participantes et participants sélectionneraient la leur, et la technique d'entretien mérite d'être ouverte pour laisser aux répondantes ou répondants la latitude nécessaire pour aborder des sujets qu'ils souhaitent traiter (on les aura auparavant mis au courant de l'évaluation, grâce à l'application des règles déontologiques). Enfin, le choix des types d'informations sera judicieux si on parvient à indiquer ceux que nous inspirent nos indicateurs, nos questions évaluatives et nos objectifs d'évaluation, et si on n'oublie pas que certains types d'informations seront recueillis par les autres moyens (procédés et techniques) d'évaluation.

Lorsqu'on opte pour la technique d'entretien de groupe, c'est parce que l'on croit que les sources de données sont des actrices et acteurs sociaux significatifs, personnalisés, constructeurs collectifs du réel (de la réalité), les mieux placés pour regarder ensemble l'objet évalué. On cherche à obtenir une compréhension en profondeur de l'objet, au moins sous ses angles représentés par les indicateurs. Alors, inutile d'avoir un nombre élevé de répondantes, de répondants ou de groupes : le but est, comme dans le cas de l'entretien individuel, de décrire et de «plonger» dans un objet à travers les yeux des répondantes et des répondants quels qu'ils soient, en autant qu'ils puissent en parler en connaissance de cause. C'est dire que l'entretien de groupe se fera avec un ou deux groupes, peut-être trois (surtout si on veut faire la triangulation des sources). Un groupe comprendra environ dix personnes (de cinq à quinze maximum), afin que les sujets puissent être bien creusés et pour que chacun des membres du groupe puisse se prononcer à son goût.

Les répondantes et répondants

À cette rubrique, comme ce fut le cas pour l'entretien de recherche individuel, on livre des indications sur les répondantes et répondants. Cette rubrique présente la description des répondantes et répondants qui seront rencontrés en entretien de groupe.

- Combien de groupes ?
- Qui en sont les participantes et les participants ? des personnes entourant ces participantes et participants ? des membres de l'organisme ?
- Quelles sont les caractéristiques de ce groupe ? quelle répartition entre les sexes, les groupes d'âges ou d'autres aspects méritent d'être pris en considération pour choisir les répondantes et les répondants, et former chacun des groupes ? En autant que faire se peut, on essaiera de constituer des groupes variés quant à ces caractéristiques.

Ces caractéristiques représentent les critères de constitution des groupes (qu'on appelle aussi l'échantillon). Le message qu'on se trouve ainsi à livrer est que l'on considère comme des actrices et acteurs sociaux significatifs un groupe qui combine l'ensemble de ces caractéristiques.

Ensuite, on mentionne comment on s'y prendra pour les sélectionner. On ajoute donc ces informations à la rubrique «Répondantes et répondants», tel qu'on le fait dans le cas de l'entretien de recherche individuel.

- Partons-nous de la liste de toutes les inscriptions qui donnent les noms et adresses, ou numéros de téléphone ? ou de l'annuaire téléphonique de la localité ? ou de la liste des membres passés et actuels ?
- Si nous avons décidé qu'il y aurait quinze personnes par groupe, alors, identifierons-nous, à partir du début de la liste, celles qui correspondent à nos critères, de manière à former le groupe qui comprend les variantes que nous avons prévues, jusqu'à ce qu'on arrive à quinze ? Les contacterons-nous au fur et à mesure, jusqu'à ce qu'on ait quinze personnes qui acceptent et qui correspondent aux caractéristiques qui doivent être présentes dans ce groupe ?

Puis, toujours à la rubrique «Répondantes et répondants», il faut expliquer, comme dans le cas de la technique d'entretien de recherche individuel, comment ils seront rejoints, combien de temps sera consacré à établir les contacts, si nous tiendrons les entretiens de groupe au fur et à mesure qu'un groupe est constitué (c'est recommandé), s'il y aura des opérations de relance, si on n'a pas un nombre suffisant de répondantes ou de répondants, et comment sera effectuée cette relance.

L'instrument d'évaluation

Puisque nous sommes à la technique de l'entretien de groupe, la rubrique est sous-titrée «Instrument pour l'entretien de groupe»; on y explique le protocole d'entretien et on présente l'instrument que nous pouvons appeler «grille d'entretien». Cette partie concorde en tous points avec ce qui a été présenté plus haut dans le cas de la technique d'entretien de recherche individuel sous le sous-titre «Instrument pour l'entretien individuel». De plus, on se trouve devant les mêmes trois possibilités : un instrument d'entretien qui nous convient parfaitement existe déjà et nous l'emploierons tel quel; un instrument existant devra être adapté; ou, enfin, nous devons en concevoir un de toutes pièces. Chacune des trois possibilités a été examinée dans le cas de l'entretien de recherche individuel et s'applique également à l'entretien de groupe.



Ici aussi, l'idéal serait que l'instrument soit déjà construit au moment d'en parler dans le devis (il faudra quand même en expliquer la construction), et qu'il puisse donc être présenté en entier en annexe du projet d'évaluation. Mais, si jamais les négociations (à l'interne ou à l'externe) du projet d'évaluation aboutissaient à la décision de changer la méthodologie, ce travail sera peut-être à refaire...

Le mode d'utilisation

La rubrique est sous-titrée «Déroulement de l'entretien de groupe». Il s'agit d'expliquer les circonstances dans lesquelles l'instrument sera appliqué. On inscrit alors :

- qui seront les personnes chargées de l'animation et de l'entretien, quelles sont leurs principales qualités pour ce faire;
- quel sera leur entraînement;
- quand et pendant combien de temps les entretiens auront-ils lieu;
- dans quelles circonstances se dérouleront-ils ?

On indique alors si l'entretien de groupe sera enregistré sur bande sonore (une bande sonore ou une série de bandes sonores par entretien) ou s'il faudra que l'intervieweuse ou intervieweur prenne des notes (c'est beaucoup moins conseillé). On indique aussi que l'on procédera face à face sur les lieux, sans interruption pendant l'entretien ou en incluant une pause. Il faudra prévoir des frais de gardiennage ou de déplacement pour

les membres du groupe.

La déontologie

La rubrique présente à peu de choses près le même contenu que celui dont il est question pour la technique d'entretien de recherche individuel :

- le consentement éclairé des répondantes et répondants;
- l'anonymat des répondantes et répondants;
- la confidentialité des réponses individuelles;
- la demande d'autorisation de citer des passages de l'entretien.

Les indications devront toutefois tenir compte du fait qu'il s'agira de groupes. Par conséquent, il faudra indiquer, en plus du reste des règles éthiques qui ont été présentées pour l'entretien de recherche individuel, les aspects suivants :

- que l'animatrice ou animateur demande à tous les membres du groupe de s'engager à ne pas divulguer les propos des autres, ni leur identité;
- que seul le numéro de code du groupe sera inscrit sur la bande sonore et sur la transcription, ou pourrait se retrouver dans nos rapports et documents de travail;
- que l'intervieweuse ou intervieweur demandera à chacun d'éviter de mentionner les noms de famille.

Exactement comme on l'a fait pour l'entretien de recherche individuel, on explique ensuite, si certaines de ces règles d'éthique ne peuvent pas être respectées, que le consentement écrit sera demandé aux répondantes ou répondants, notamment lorsqu'on souhaite utiliser à d'autres fins que celle de cette évaluation, les informations collectives provenant de l'analyse des réponses.

De plus, dans le cas des répondantes ou répondants mineurs, il faut absolument obtenir l'autorisation écrite des parents, tutrices ou tuteurs avant de contacter leurs enfants. On doit donc mentionner, dans cette rubrique, que l'on fera part des règles d'éthique aux parents, tutrices ou tuteurs, qu'on demandera à ces derniers de les expliquer à leurs enfants et de signer un formulaire qui mentionne qu'ils ont reçu toutes les informations mentionnées ci-haut et consentent à ce que leurs enfants soient rencontrés, dans ces conditions, en entretien de groupe. Ce formulaire de demande d'autorisation se retrouvera en annexe du projet d'évaluation. On expliquera aussi comment s'y prendre pour que les parents, tutrices ou tuteurs soient mis au courant, reçoivent les informations et le formulaire de consentement et comment, ensuite, on contactera les enfants autorisés par leurs parents, tutrices ou tuteurs, pour les rencontrer en entretien de groupe.



Les organismes de jeunes ou qui offrent des services principalement aux jeunes peuvent trouver cette procédure impraticable dans la mesure où presque tous leurs répondants et répondantes seront des jeunes, dans certains cas, même, des jeunes de la rue. Ces organismes pourraient choisir de faire signer une autorisation par une personne responsable de l'organisme, la coordination ou la présidence du C.A., par exemple. Cette autorisation ne se fait pas comme tuteur mais bien comme responsable d'organisme.

L'analyse des données

Ce sont exactement les mêmes procédures que celles qui ont été expliquées dans le cas de l'entretien de recherche individuel, notamment l'analyse de contenu par thèmes, par une personne spécialiste ou par d'autres analystes (trois ?). La différence est qu'il n'y aura qu'une transcription à analyser si on a qu'un seul groupe et que, dans ce cas, on n'aura pas à faire d'analyses transversales entre différentes transcriptions. Par contre, si on a prévu plus d'un groupe, alors la procédure d'analyse appliquée dans le cas de l'entretien de recherche individuel est identique.

Le focus group

La technique du *focus group* ressemble à s'y méprendre à celle de l'entretien de groupe qui vient d'être décrite. Presque toutes les différentes rubriques de l'entretien de groupe sont identiques à celles qu'il y a à rédiger pour présenter le *focus group*. Mais il y a certaines différences majeures qui méritent d'être bien saisies.

Si on a choisi le *focus group* comme technique d'évaluation, c'est parce qu'on veut tirer le maximum des répondantes et des répondants, et de leurs perceptions, pour nous informer le plus possible sur les facettes de l'objet, en fonction des indicateurs que nous avons. Les répondantes et répondants sont alors les informateurs-clés; il sont choisis en fonction de leur bonne connaissance de l'objet et de leurs grandes capacités à exprimer des idées pertinentes sur le sujet. Celles et ceux qui connaissent peu le sujet ou qui ont des difficultés à s'exprimer ne sont donc pas de bonnes candidates ou de bons candidats pour un *focus group*. De plus, ce qui compte dans le choix des membres du groupe, c'est moins de pouvoir entrer en interaction avec les autres, que de pouvoir représenter, dans le *focus group*, toutes les tendances susceptibles d'être celles de participantes et participants aux activités, projets, programmes ou services évalués. Par rapport à l'entretien de groupe, c'est la différence majeure. Techniquement, cela se répercutera sur l'instrument utilisé et sur les attitudes des personnes chargées du *focus group*. Par contre, les autres aspects techniques et éthiques restent identiques à ceux présentés pour l'entrevue de groupe.

Le type d'informations recherchées

Cette partie est identique à ce que l'on inscrirait dans le cas de l'entretien de groupe. Il serait donc bon de relire ce qu'on en a dit.



Dans le cas du *focus group*, même si on ne présente pas les choix de réponses parmi lesquels les participantes et participants sélectionneraient la leur, la technique d'entrevue sera dirigiste : de questions en sous-questions, allant du général au particulier, l'intervieweuse ou intervieweur dirigera les participantes et les participants d'un sujet à l'autre. Aussi, le choix des types d'information sera directement déterminé par nos indicateurs, nos questions évaluatives et nos objectifs d'évaluation, quoique l'on n'oublie pas que certains types d'information seront recueillis par les autres moyens d'évaluation.

Le *focus group* se réalisera avec huit (minimum) à douze (maximum) participantes ou participants. La séance dure de deux à trois heures. Chacun des groupes doit être le plus homogène possible, par exemple un premier groupe sera constitué uniquement d'hommes, un deuxième uniquement de femmes; ou un premier groupe pourrait comprendre celles et ceux qui sont régulièrement présents sur les lieux et ont participé à plus d'une activité ou pour une période de trois ans ou plus, un deuxième groupe de personnes qui ne sont venues qu'une seule fois et un troisième groupe de personnes dont la fréquentation des activités de l'organisme se situe entre les deux premiers.

Les répondantes et répondants

Comme ce fut le cas pour l'entretien de groupe, on présente la description des personnes qui seront rencontrées en *focus group*. Les caractéristiques représentent les critères de constitution de l'échantillon des personnes participant aux différents *focus groups* et le message qu'on se trouvera ainsi à livrer est que l'on considère comme des informatrices ou informateurs un groupe dont les membres possèdent l'ensemble des caractéristiques voulues. Ensuite, on mentionne comment on s'y prendra pour sélectionner ces personnes. On ajoute donc ces informations à la rubrique «Répondantes et répondants», tel qu'on le fait dans le cas de l'entretien de groupe. Puis, toujours sous cette rubrique, il faut expliquer, comme dans le cas de la technique d'entretien de groupe, comment les personnes seront rejointes, combien de temps sera consacré à établir les contacts, si nous tiendrons les *focus groups* au fur et à mesure qu'un groupe est constitué (c'est recommandé), s'il y aura des opérations de relance et comment sera effectuée cette relance.

L'instrument d'évaluation

La rubrique est sous-titrée «Instrument pour le *focus group*». Elle présente l'explication du protocole et du questionnaire du *focus group*. Cette partie se distingue de ce qui a été présenté plus haut dans le cas de la technique d'entretien de groupe sous le sous-titre «Instrument pour l'entretien de groupe». Mais on se trouve devant les mêmes trois possibilités : un instrument qui nous convient parfaitement existe déjà et nous l'emploierons tel quel; un instrument existant devra être adapté; ou, enfin, nous devrons en concevoir un de toutes pièces. Chacune des trois possibilités a été examinée dans le cas de l'entretien de groupe. Toutefois, les particularités de l'instrument servant dans le cas du *focus group* sont les suivantes. Dans le cas du *focus group*, le protocole indique que le rôle de l'intervieweuse ou intervieweur sera limité à celui de «poseur de questions». Sauf exception, il n'y aura ni reformulation, ni d'autres interventions que celles reliées au fait de poser les sous-questions qui apparaissent dans le questionnaire. La personne sera la plus neutre possible entre les questions, la moins impliquée possible, de sorte que ce sont les participantes et les participants qui laissent libre cours à ce qu'ils souhaitent dire, mais qui déterminent eux-mêmes jusqu'où ils veulent aller pour en parler. De plus, advenant que certains soient plus loquaces que d'autres, il se peut que l'intervieweuse ou intervieweur leur laisse un temps de parole plus considérable, principalement si ces personnes paraissent plus informées, plus pertinentes ou plus originales que les autres. Quant au questionnaire, il exige une bonne préparation. Les thèmes d'information devront être traduits en questions précises, mais à réponses ouvertes; l'ensemble des questions et des sous-questions devra couvrir systématiquement toutes les interrogations que l'on souhaite soulever, allant du général au particulier, du global au détail. Il faudra donc mentionner plusieurs questions principales, formulées clairement et présentées dans l'ordre selon lequel elles seront posées pendant le *focus group*, accompagnées de plusieurs sous-questions pour chacune.

Le mode d'utilisation

Ensuite, on présentera la rubrique sous-titrée «Déroulement du *focus*». Il s'agit d'expliquer dans quelles circonstances l'instrument sera appliqué. On inscrit alors :

- qui seront les personnes chargées de l'animation et de l'entrevue, quelles sont leurs principales qualités pour ce faire;
- quel sera leur entraînement (se familiariser avec le questionnaire, s'exercer à dire en leurs mots les questions et les sous-questions sans en changer le sens, s'habituer à ne pas intervenir davantage, à ramener les participantes et participants dans le sujet s'ils s'en sont éloignés, etc.);
- quand et pendant combien de temps se tiendront les *focus groups* ;
- dans quelles circonstances auront-ils lieu (en quel endroit, à quel moment).

On indique alors que le *focus group* sera enregistré sur bande sonore (une bande sonore ou une série de bandes sonores par groupe). On indique aussi que l'on procédera sans interruption pendant toute la durée du *focus group*. Il faudra prévoir des frais de gardiennage ou de déplacement pour les membres du groupe.

La déontologie

La rubrique présente le même contenu que celui dont il a été question pour la technique d'entretien de groupe. Exactement comme on le fait pour l'entretien de groupe, on explique ensuite, si certaines de ces règles d'éthique ne peuvent pas être respectées, que le consentement écrit sera demandé aux répondantes et aux répondants, notamment lorsqu'on souhaite utiliser à d'autres fins que celle de cette évaluation, les informations collectives provenant de l'analyse des réponses. De plus, s'il s'agit de répondantes ou répondants mineurs, on doit indiquer que l'on appliquera la même procédure que celle qui a été présentée dans le cas de l'entretien de recherche individuel.

L'analyse des données

On mentionne les mêmes analyses que celles utilisées pour l'entretien de groupe, excepté que l'on procédera à l'analyse de contenu par questions principales, plutôt que par thèmes, puisque ceux-ci ont été décidés d'avance et que les sous-questions les ont déjà découpés en sous-thèmes. Il y aura autant de transcriptions à analyser qu'il y a de groupes. Cette analyse peut être effectuée par une ou un spécialiste ou par d'autres analystes (deux).

L'observation directe

Cette technique est utile pour regarder comment les choses se passent concrètement au moment où a lieu l'activité à évaluer ou une de ses parties, au moment où se font les interventions dans le cadre d'un programme évalué, ou pendant que sont offerts les services qu'on souhaite évaluer ou que se réalise le projet examiné. Deux types d'observation peuvent être employés : l'observation du terrain et l'observation participante. La première requiert des observatrices et observateurs qu'ils n'interviennent pas du tout dans l'activité observée; ils enregistrent sur vidéo ou prennent des notes, par exemple sur le contexte de réalisation, les événements et leur séquence, sur ce qu'ils observent chez les personnes impliquées, le contenu et les modalités des interventions et des réactions, leurs silences, leurs actions. Dans la seconde technique d'observation, l'observatrice ou observateur est lui-même impliqué dans l'activité observée; il y participe, interagit avec les participantes et les participants, tout en prenant des notes sur

ce qu'il voit et entend, ou en enregistrant tout cela sur vidéo. Dans les deux cas, les rubriques à rédiger pour présenter la technique sont les mêmes.

Le type d'informations recherchées

Dans le cas des observations directes, il faut être beaucoup plus explicite que dans le cas des autres techniques mentionnées jusqu'à présent.

Les informations générales

- Les aspects socio-économiques et sociodémographiques des personnes observées (sexe, âge, revenus annuels, emplois, nationalité d'origine, nombre d'enfants, statut civil).
- Les sortes de situations que nous observerons : leur moment, leur durée et leur nature, leur place par rapport au programme, projet, service ou par rapport à l'activité à évaluer.
- Au besoin, d'autres types d'informations générales.

Les thèmes

Il ne s'agit pas de mentionner des grands thèmes comme dans le cas des autres techniques. Au contraire, il faudra préciser les aspects concrets de la situation à observer, ce sur quoi se portera l'attention.

Par exemple, pour observer le **contexte**, l'observation peut porter sur :

- l'environnement physique (espace, décor, aménagement, sonorité);
- l'ambiance (atmosphère de détente, de stress, chaleureuse);
- l'espace social (disposition des participantes et des participants dans la pièce, types de rapports établis entre les gens, et entre eux et l'intervenante ou intervenant, combien interagissent et avec qui, pour quels types d'interactions);
- l'espace temporel (durée totale d'activités observées, durée des interventions de chacun, durée des discussions, proportion entre la durée des interventions des intervenantes ou intervenants, et celles des participantes ou participants).

Pour observer l'**utilisation des ressources**, l'observation peut porter sur :

- la nature de ces ressources (documentaires, audiovisuelles, humaines, financières), leur forme, leur quantité;
- leur facilité d'accès (temps d'accès, quantité disponible par rapport au nombre de participantes et de participants), adéquation par rapport aux types d'usagères et usagers, temps d'utilisation.

Pour observer **les comportements des participantes et des participants, ou des intervenantes ou intervenants**, l'observation peut porter sur :

- les caractéristiques du groupe (le nombre de personnes, le nombre de femmes et d'hommes);
- l'implication des personnes (leurs signes d'intérêt ou de désintérêt, de satisfaction ou d'insatisfaction, la manière dont ils se manifestent, le moment, le nombre de fois);
- ce que font l'intervenante ou l'intervenant et les participantes ou participants, et en combien de temps;
- ce qu'ils disent, combien de temps prend chacun, comment s'adressent-ils l'un à l'autre.

Pour observer le déroulement de **l'action**, l'observation peut porter sur :

- les enchaînements de comportements (y a-t-il des modèles, des routines, certains comportements reviennent-ils plus souvent que d'autres, combien de fois, en quelles circonstances, combien de temps);
- les déterminants de l'action (qui sont les personnes initiatrices des actions, en quelles circonstances, qu'est-ce qui l'arrête, la facilite, la soutient).

Pour observer **les progrès** occasionnés par l'activité, le programme, le projet ou le service :

- ce que les participantes et participants font mieux, ou plus, dans une deuxième session d'observation, comparée à la première, en fonction des objectifs de l'activité;
- cela se produit chez combien de personnes et combien de fois;
- ce que disent les participantes et participants, les intervenantes ou intervenants à ce sujet, combien le disent.

Cette énumération des aspects concrets qui constituent les types d'informations recherchées au moyen de l'observation directe (du terrain et participante) est de la plus haute importance. Elle servira de base à la confection de l'instrument d'observation; en fait, il s'agit même d'une de ses parties.

Pour parvenir à bien faire cette liste, ce serait une bonne idée de procéder par *brainstorming* à l'énumération de ce qui est observable directement; on aboutirait ainsi à une liste pêle-mêle de tout ce qui peut être observé, puis on ne conserverait que ce qui est conforme à nos indicateurs, questions évaluatives et objectifs d'évaluation. Ensuite, il s'agirait de mettre cette liste en ordre, en catégorisant les éléments (un peu comme c'est fait aux paragraphes précédents) des plus généraux aux plus précis par catégorie. Tandis que les aspects concrets et généraux seront présentés comme les types d'informations recherchées, les autres plus précis seront directement utilisés dans l'instrument d'observation directe et il en sera question plus loin.



Attention! Plus il y a de types d'informations recherchées, plus il sera difficile de faire correctement les observations. Plus les instruments seront difficiles à appliquer par les observatrices ou observateurs, plus leur entraînement devra être long. Plus on a de types d'information différents, plus longues sont les compilations et les analyses des données. Alors, il faut bien appliquer la règle de l'art qui consiste à se concentrer sur l'observation de choses pertinentes, utiles, significatives pour l'évaluation.

Lorsqu'on opte pour la technique d'observation directe, c'est parce que l'on croit que les sources d'information ne sont pas les actrices et acteurs qui répondent directement à nos questions mais ceux-ci comme sujets d'observation : ici, c'est plutôt en action qu'ils répondent à nos questions, on tire les données de ce qu'on peut observer des contextes et des personnes, de ce que l'on peut décrire par leurs comportements et dans le contexte dans lequel ils se manifestent. Dans le cas de l'observation participante, on croit, en plus, que l'observatrice ou observateur lui-même doit entrer en contact avec eux pour mieux les connaître, mieux saisir ce qui se passe et mieux interpréter ce qu'il verra; dans ce cas, les sujets d'observation peuvent expliquer leurs perceptions de ce qui se passe et nous donner des raisons qui l'expliquent. Le but de la technique d'observation directe n'est pas d'observer toute une population ou une portion de celle-ci, mais qu'une observatrice ou un observateur puisse décrire en détail et «plonger» dans une situation ou quelques-unes. C'est dire que l'observation directe des personnes se fera auprès d'un petit nombre, en situation réelle, naturelle et que le nombre de ces situations sera, lui aussi, restreint. Ce sera donc relativement facile de réaliser ces observations, en autant que les horaires concordent, que les instruments d'observation soient efficaces et que les «sujets d'observation» acceptent d'être observés.

Les sujets et les situations d'observation

Ici, les sources de données ne sont plus les répondantes et répondants mais les sujets et les situations d'observation. Cette rubrique présente la description des personnes qui seront observées et donne un aperçu sur les situations dans lesquelles elles le seront. Étant donné le genre de technique dont il est question, cette rubrique doit avoir un haut niveau de précision.

- Combien de participantes et participants d'une situation réelle seront observés ? tous, deux ou trois dans le groupe ? les intervenantes et intervenants aussi ?
- Quelles sont les caractéristiques que l'on doit retrouver dans ce groupe et cette situation pour dire qu'elle est typique de l'activité, du programme, du projet ou du service évalué ? quelle répartition entre les sexes, les groupes d'âges ou d'autres aspects méritent d'être pris en considération pour choisir ces sujets et ces situations ?

Ces caractéristiques représentent les critères de constitution de la situation d'observation. Le message qu'on se trouve à livrer aux lectrices et aux lecteurs de cette rubrique est le suivant : on considère significatives ces situations qui impliquent des personnes en tant que sujets d'observation, mais aussi en tant qu'actrices et acteurs de l'application de l'activité, programme, projet ou service évalué. À l'inverse, ceci signifie aussi que nous excluons des situations significatives celles qui ne correspondraient pas à ces caractéristiques.

ristiques; mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'autres situations significatives ou d'autres sujets d'observation possibles parmi ceux que nous n'observerons pas. Il faut donc être clair.

Ensuite, il faudra mentionner comment on s'y prendra pour choisir ces situations. On ajoute donc ces informations à la rubrique «Répondantes et répondants».

- Partons-nous de la liste de toutes les activités qui se produisent actuellement ?
- Si nous avons décidé qu'il y aurait trois situations d'observation, alors, identifions-nous, à partir du début de la liste des activités actuellement en cours, celles qui correspondent à nos critères, de manière à observer des situations qui comprennent les variantes que nous avons prévues, jusqu'à ce qu'on arrive à trois ou quatre ? Contacterons-nous les personnes concernées une à une, ou pendant une de leurs activités précédentes sur les lieux ?
- Combien de temps sera consacré à établir les contacts, c'est-à-dire, pour atteindre le nombre de personnes et de situations souhaité ?

L'instrument d'évaluation

Arrive ensuite l'explication de l'instrument d'observation directe que nous pouvons appeler «grille d'observation». À ce stade de la rédaction, on a décidé quels types d'informations seront produits par ce moyen et par quelles sources (les observations de sujets en situation). Il s'agit maintenant de présenter l'instrument d'observation et les façons dont nous nous y prendrons pour l'appliquer. On se trouve encore devant les trois possibilités mentionnées dans le cas des techniques précédentes : un instrument d'observation directe qui nous convient parfaitement existe déjà et nous l'emploierons tel quel; un instrument existant devra être adapté; ou, enfin, nous devons en concevoir un de toutes pièces. La rédaction à faire varie selon la possibilité qui s'applique et les explications données dans chaque cas sont les mêmes que celles qui ont été expliquées dans le cas des techniques précédentes.

Si on doit construire l'instrument d'observation directe, la procédure de construction à présenter est la suivante.

- (1) À propos du contenu de l'instrument (qu'est-ce qui compose la grille d'observation ?) :
 - la liste définitive des aspects observés subdivisés en éléments précis, concrets, eux-mêmes indiquant les indices facilement observables de leur présence;
 - le nombre approximatif de situations et de sujets observés et pour lesquels ces aspects-éléments-indices sont observables;

- le type de renseignements que l'on prendra sur ces indices : présent ou absent, chez tous ou chez certains sujets d'observation, dans toutes ou certaines situations ? la durée et les circonstances de leur présence ou de leur absence; s'ils sont présents, le sont-ils un peu, moyennement, considérablement ? le sont-ils une seule fois, deux, combien de fois ? persistent-ils longtemps ? pendant combien de temps ?
- (2) À propos de la construction de l'instrument (comment est-il confectionné ?) :
- qui concevra et rédigera cette grille d'observation ? le comité d'évaluation ? après consultation auprès d'autres participantes et participants à l'évaluation ? une ou un spécialiste de la construction d'instruments d'observation ? par toutes les personnes qui seront consultées à différents moments de la conception de l'instrument ?
- Attention!!! Si on prévoit s'associer éventuellement une ou un spécialiste pour l'analyse des données qualitatives, il vaudrait mieux que cette personne participe à la conception de l'instrument**
- la première version de cet instrument sera-t-elle mise à l'essai dans une situation représentative de celles que l'on souhaite observer (cela est fortement conseillé) et ajustée par la suite ? C'est ce que l'on appelle une pré-expérimentation de l'instrument.

L'instrument d'observation directe pourrait être déjà construit au moment d'en parler dans le devis (il faudra quand même en expliquer la construction); il pourrait donc être présenté en entier en annexe du projet d'évaluation. Mais il peut aussi être construit pendant l'évaluation et, dans ce cas, les coûts entraînés par la confection de l'instrument sont couverts par ceux de l'évaluation. À vous de choisir mais, si jamais les négociations (à l'interne ou à l'externe) du projet d'évaluation aboutissaient à la décision de changer la méthodologie, alors peut-être faudra-t-il refaire l'instrument...

Le mode d'utilisation

Sous-titré «Déroulement de l'observation», il s'agit d'expliquer dans quelles circonstances l'instrument sera appliqué. On inscrit alors :

- qui seront les observatrices ou observateurs et quelles sont leurs principales qualités pour ce faire;
- quel sera leur entraînement;
- quand et pendant combien de temps l'ensemble des observations auront lieu;
- dans quelles circonstances elles auront lieu.

C'est ici qu'on indique si les observations seront enregistrées sur bande vidéo (une bande vidéo par situation) ou s'il faudra que l'observatrice ou observateur prenne des notes (c'est moins conseillé). On indiquera également si on aura plus qu'une observatrice ou

La déontologie

Dans le cas de l'observation directe, les règles d'éthique sont encore les suivantes :

- le consentement éclairé des répondantes et répondants;
- l'anonymat des répondantes et répondants;
- la confidentialité des réponses individuelles;
- la demande d'autorisation d'enregistrer et de décrire (par écrit) des extraits de l'enregistrement.

Comme pour la présentation de la technique d'enquête par questionnaire, on doit expliquer chacune de ces parties de la déontologie. Ceci correspond à ce que nous avons déjà expliqué pour les autres techniques d'évaluation, notamment à la déontologie complète de l'entretien de groupe.

L'analyse des données

Ici aussi, si on en a les moyens et que l'on souhaite faire intervenir, pendant la future réalisation de l'évaluation, une ou un spécialiste (contractuel ou non) de l'analyse de données d'observation directe (analyse qualitative et quantitative), il faudra l'impliquer dès maintenant, dans la rédaction de cette rubrique, mais en veillant à ce qu'il saisisse bien le cadre fixé par nos indicateurs, questions et objectifs de l'évaluation décidés à l'interne (et, si c'est le cas, négociés avec les partenaires externes). Et il faudra aussi lui indiquer les critères que nous avons retenus, afin qu'il puisse tout de suite prévoir des modes d'analyses qui produisent des résultats qui se prêtent bien à appliquer ces critères.

S'il n'y a pas de spécialiste de l'analyse des données d'observation, le comité d'évaluation devra lui-même rédiger cette rubrique. Il s'agit d'indiquer que l'analyse des données d'observation se fera au moyen de compilations, parties par parties, des indices observés, de leurs nombres d'apparition, leur durée, etc., puis que ces données seront regroupées de manière à établir, dans le cas des données chiffrées, des pourcentages ou des taux, des courbes, etc., et, dans celui des données qualitatives, la description des principales caractéristiques des situations et des comportements des sujets observés. Si on souhaite développer davantage cette rubrique, mieux vaut consulter quelqu'un qui s'y connaît bien.

Des tests écrits individuels

Peut-être a-t-on décidé de recourir à des instruments de mesure tels des tests d'attitudes, d'estime de soi, de mesure du stress, de connaissances, de valeurs. Certains existent déjà et leurs qualités sont connues (validité, degré de fiabilité, etc.). Si ces qualités sont bonnes, alors cela vaut la peine d'employer ces instruments pour notre évaluation, en autant qu'ils soient pertinents par rapport à nos indicateurs, questions et objectifs d'évaluation (et compréhensibles pour les répondantes et répondants). Le mode d'utilisation vient souvent avec l'instrument et il est assez facile d'y repérer les modalités d'analyse qu'on pourra appliquer. Par contre, si les qualités de ces instruments sont inconnues, ou si elles ne sont pas bonnes, il serait préférable de ne pas utiliser ces tests parce qu'ils n'offrent pas les garanties minimales requises pour certifier la qualité et la fiabilité des résultats qu'ils produisent; autrement dit, on ne peut pas s'y fier pour pouvoir dire que les informations qu'ils servent à obtenir sont fiables et véridiques. De plus, à moins d'avoir une bonne connaissance et une bonne expérience de la construction de ce genre d'instruments, il vaudrait mieux ne pas s'aventurer dans leur confection, ni dans leur adaptation. Les exigences techniques sont élevées et il y a diverses étapes à suivre rigoureusement pour les construire ou les adapter et pour établir leurs qualités; si ces exigences ne sont pas satisfaites et que ces étapes sont absentes ou mal effectuées, les résultats quels qu'ils soient ne seront pas valables.

Que faire alors ? S'en passer et utiliser les autres techniques d'évaluation participative en faisant la triangulation (des sources, des données ou de la méthode) est une solution. Une autre solution consiste à faire des fouilles : vérifier dans des rapports de recherche sociale, par exemple en psychologie, en psychosociologie, en éducation, en travail social, en sociologie, s'il y a des instruments de mesure qui portent sur le sujet qui nous intéresse en fonction de nos indicateurs, questions et objectifs d'évaluation.

Où se trouvent ces rapports de recherche ? Dans les bibliothèques universitaires, parmi les publications des chercheurs, les thèses de doctorat ou les mémoires de maîtrise, parmi certaines publications gouvernementales qui présentent des rapports de recherche, dans des «testothèques» ou bien chez d'autres organismes communautaires ou bénévoles. Parfois, ce sont les équipes de recherche du ministère de la Santé et des Services sociaux et des régions régionales qui disposent de quelques-uns de ces tests.



Si vous trouvez le ou les tests que vous voulez, prenez bien en note la référence complète. Non seulement vous devrez l'indiquer dans la présentation de ces tests dans le devis d'évaluation, mais aussi, vous devrez demander aux auteurs du test la permission de l'utiliser dans le cadre de votre évaluation (ceci devra être inscrit à la rubrique «Déontologie»). Alors, inutile de dire que vous devez trouver les coordonnées des auteures ou auteurs, les contacter et, au besoin, leur demander des explications sur les limites d'utilisation de leur test, sur ses qualités de mesure (validité, fidélité), sur les adaptations que vous pourriez faire, sur le mode d'utilisation de ce test et sur les analyses de données qu'on peut en faire (par exemple, peut-on calculer une moyenne globale pour l'ensemble du test ?). Une fois que vous aurez ces renseignements et le test en main, vous

serez en mesure de rédiger la section de présentation de cette technique dans votre projet d'évaluation.

Une autre solution est de passer la commande à une ou un spécialiste de la mesure qui a de l'expérience dans la construction adéquate de tels instruments, qui connaît les procédures à suivre, l'objet que l'on souhaite mesurer par cet instrument et le type de répondantes ou de répondants à qui on le destine. Dans ce cas, il faudra lui confier la rédaction de cette section de l'évaluation qui, elle aussi, doit décrire la technique en fonction des aspects habituels : le type d'informations recherchées, les répondantes et répondants, l'instrument ou les instruments de mesure, le mode d'utilisation de ces instruments, la déontologie, l'analyse des données.

Le type d'informations recherchées

Pour le type d'informations recherchées, il faudra mentionner le nom de l'aspect mesuré et le définir. En général, un instrument de mesure ne mesurera qu'une chose, mais on pourra recourir à plus d'un test pour mesurer plus d'une chose. En guise d'exemple, voici les définitions qui ont été présentées pour indiquer le type d'informations recherchées dans le cas d'une évaluation de programme dont les participants étaient des femmes et des enfants¹ :

«... le stress des femmes, défini comme un aspect important de l'état de santé et pas

Note

¹ L. Gaudreau, G. Boutin et C. Maheux. 1998. *L'impact des programmes communautaires de soutien aux mères et aux enfants en situation de rupture d'union entre les parents*. Rapport de recherche évaluative déposé à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Laval. Laval, Regroupement des familles monoparentales et recomposées de Laval; Montréal, Université du Québec à Montréal, p. 11-12 et appendice B.