


THE HEALTH COMMUNICATION UNIT  
at the Centre for Health Promotion  
University of Toronto

100, rue Collège  
Bureau 213  
The Banting Institute  
Université de Toronto  
Toronto (Ontario)  
M5G 1L5  
Téléphone : (416) 978-0822  
Télécopieur : (416) 971-2443  
Courriel : [hc.uoft@utoronto.ca](mailto:hc.uoft@utoronto.ca)  
[www.utoronto.ca/thcu/](http://www.utoronto.ca/thcu/)


## Introduction à l'évaluation des programmes de promotion de la santé

Larry Hershfield  
Health Communications Unit  
Braz King et Barb van Maris  
Smaller World Communications




### Objectifs

- **A la conclusion de l'atelier, les participants pourront :**
  - Comprendre les étapes à suivre au moment d'une évaluation
  - Cerner les parties intéressées par l'évaluation
  - Concevoir une évaluation globale grâce à une bonne compréhension de la promotion de la santé et au recours à une démarche « d'apprentissage »
  - Faire la distinction entre méthodes quantitatives et méthodes qualitatives
  - Interpréter et évaluer, de façon critique, l'importance des résultats obtenus
  - Présenter les résultats de l'évaluation et les diffuser




### Ordre du jour – 1<sup>re</sup> journée

Mot de bienvenue et activité de mise en train	De 9 h à 9 h 30
Aperçu de l'évaluation	De 9 h 30 à 9 h 45
Étape 1 : Définir clairement le programme	De 9 h 45 à 11 h
Pause	De 11 h à 11 h 15
Étape 2 : Faire participer les utilisateurs	De 11 h 15 à 12 h
Étape 3 : Évaluer les ressources nécessaires pour l'évaluation	De 12 h à 12 h 30
Lunch	De 12 h 30 à 13 h 30
Étape 4 : Concevoir l'évaluation	De 13 h 30 à 14 h 30
Pause	De 14 h 30 à 14 h 45
Étape 5 : Déterminer les méthodes et les procédures appropriées	De 14 h 45 à 16 h
Temps de marge de manœuvre et conclusion	De 16 h à 16 h 30




### Ordre du jour – 2<sup>e</sup> journée

Pour tirer le maximum des sommes consacrées à l'évaluation	De 9 h à 9 h 30
Q. et R. : Conception – Mesures – Utilisateurs – Ressources	De 9 h 30 à 10 h 30
Pause	De 10 h 30 à 10 h 45
Étapes 7 et 8 : Recueillir et traiter les données	De 10 h 45 à 11 h 15
Activité 5 : Encodage des données	De 11 h 15 à 12 h
Lunch	De 12 h à 13 h
Étapes 8 et 9 : Analyser les données et diffuser les résultats	De 13 h à 13 h 45
Activité 6 : Présentation des résultats	De 13 h 45 à 14 h 30
Pause	De 14 h 30 à 14 h 45
Étapes 9 et 10 : Interpréter les résultats et passer à l'action	De 14 h 45 à 16 h
Temps de marge de manœuvre et conclusion	De 16 h à 16 h 30



### Activité de mise en train – Analyse du groupe

- **À propos de votre groupe**
  1. Apprendre à se connaître
  2. **Résumer** ce qui a été appris au sujet du groupe
  3. Présenter, à l'aide d'un tableau à feuilles ou d'un rétroprojecteur, le profil du groupe (avec images, mots, chiffres, etc. à l'appui)
  4. Choisir un membre pour décrire les résultats aux autres participants en 2 minutes ou moins



### Activité de mise en train – Analyse du groupe

- **Discuter de ce qui suit**
  - Caractéristiques du groupe (sexe, âge, lieu de résidence, activités, intérêts, etc.)
  - Espoirs cultivés dans le contexte de la participation au présent atelier

**Présentation de ce qui a été appris au sujet du groupe de la façon jugée la plus pertinente – Images, mots, diagrammes, etc.**

## Résultats de l'évaluation des besoins



## Aperçu



En quoi l'évaluation de programmes consiste-t-elle?

« La collecte, l'analyse et la présentation d'informations systématiques sur un programme dans le but de faciliter la prise de décision. »

Principes directeurs pour l'évaluation des programmes des bureaux de santé de l'Ontario, 1996

## Aperçu



- Application des méthodes des sciences sociales
- Produit des domaines de l'éducation et de la santé publique avant la Première Guerre mondiale
- Dans les années 1930, sciences sociales appliquées et évaluation des programmes ont connu un essor rapide
- Évaluation des programmes gouvernementaux d'abord aux États-Unis, puis au Canada peu de temps après

## Aperçu



Pourquoi évaluer?

- Pour trouver les moyens d'améliorer un programme :
  - évaluer les besoins de la population cible
  - accroître l'utilité du matériel utilisé dans le cadre du programme
  - déterminer ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas
- Pour recueillir des preuves de l'efficacité
- Pour rendre des comptes
- Pour évaluer l'efficacité

## Aperçu



- Pour aider à prendre des décisions au sujet des questions suivantes :
  - L'utilisation optimale du temps et des ressources
  - La satisfaction des besoins des participants
  - L'amélioration du programme
  - L'efficacité du programme aux yeux des bailleurs de fonds et d'autres groupes concernés

## Aperçu



Afin d'obtenir des renseignements valables et fiables, dans la mesure du possible, les évaluateurs ont recours à la **méthode scientifique** de cueillette de données.

## Aperçu



- Grands principes de la promotion de la santé
  - Habilitation
  - Participation
  - Approche holistique
  - Collaboration
  - Justice
  - Viabilité
  - Multiplicité

## Aperçu



- Types d'évaluation de programme
  - formative
  - des processus
  - sommative (résultats)

## Aperçu



- Évaluation formative - Information recueillie pour vous aider à planifier ou à mettre en œuvre un programme ou encore un service
  - Évaluation des besoins
  - Analyse de la capacité d'évaluation
  - Pré-test sur le matériel utilisé
  - Analyse du public cible

## Aperçu



- Processus – Étude des aspects de la mise en œuvre du programme
  - Détermination du nombre et des catégories de personnes touchées
  - Détermination du nombre et des types de services
  - Description de la façon dont sont offerts les services
  - Qualité des services offerts
  - Évaluation de la mise en œuvre du programme

## Aperçu



- Sommative – Étude des résultats du programme ou du service
  - Changements au niveau des attitudes, des connaissances ou des comportements
  - Variations des taux de morbidité et de mortalité
  - Changements de politiques
  - Résultats du programme par rapport à ses coûts

## Étapes d'évaluation des programmes



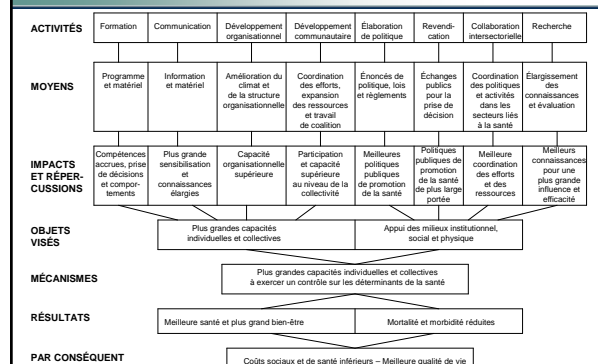
- Étape 1 : Définir clairement le programme
- Étape 2 : Faire participer les utilisateurs
- Étape 3 : Évaluer les ressources nécessaires pour l'évaluation
- Étape 4 : Concevoir l'évaluation
- Étape 5 : Déterminer les méthodes et les procédures appropriées

## Étapes d'évaluation des programmes



- Étape 6 : Élaborer le plan de travail, le budget et le calendrier de l'évaluation
- Étape 7 : Recueillir les données à l'aide des méthodes et procédures convenues
- Étape 8 : Traiter et analyser les données
- Étape 9 : Interpréter et diffuser les résultats
- Étape 10 : Passer à l'action

Figure 1 : Modèle logique général pour la promotion de la santé



## Étape 1 : Définir clairement le programme



- Définir les buts du programme, le groupe cible et les objectifs de résultats
- Déterminer les activités du programme et ce qui en découle
- Choisir des indicateurs mesurables
- S'assurer d'avoir les prérequis de l'évaluation

## Buts



- Finalité ou mission – Ce que l'on se propose d'atteindre
- Orientation générale
- Pas nécessairement mesurables

## Groupe cible



- À quel groupe votre programme s'adresse-t-il?
  - Données démographiques
  - Où habitent les personnes appartenant à ce groupe?
  - Quelle est la meilleure façon de communiquer avec elles?
  - Le groupe est-il homogène ou présente-t-il des différences?

## Définir les objectifs de résultats



- Résultats précis et mesurables qui mènent au but
- Objectifs à court ou à long terme
- On classe souvent à tort les activités et ce qui en découle dans la catégorie des objectifs de résultats

## Étape 1 : Définir clairement le programme



### Objectifs des résultats

- S Spécifiques
- M Mesurables
- A Atteignables
- R Réalistes
- T Temporels (limités dans le temps)

## Activités et ce qui en découle



- Les activités désignent les gestes précis que vous poserez en vue d'atteindre vos objectifs.
- Ce qui en découle sont les biens ou services que vous mettrez au point et offrirez.
- Il s'agit des « objectifs de mise en œuvre » et non des « objectifs de résultats ».

## Étape 1 : Définir clairement le programme



- Nouvelles mamans
- Concevoir un dépliant sur la vie active
- Prévoir dix demandes de service pour un conseiller communautaire en alimentation
- Bouche à oreille profitant au programme d'allaitement au sein
- Distribution de 50 guides sur la prévention en matière de drogues
- Enseignants

## Étape 1 : Définir clairement le programme



- Les participants assisteront à 80 % des cours pour arrêter de fumer
- Mise en œuvre d'un programme d'alerte au smog
- Les participants cesseront de fumer
- Les participants seront sensibilisés à d'autres sources de services

## Étape 1 : Définir clairement le programme



### ■ Choisir des indicateurs mesurables

➤ Indicateurs clairement définis qui, lorsque mesurés, vous permettront de déterminer si vous avez atteint vos objectifs.

- Comment saurez-vous si vous avez atteint votre objectif?
- Quels seraient les critères d'efficacité?
- Quels seraient les critères de réussite?
- À quels changements doit-on s'attendre?

## Exemples d'indicateurs mesurables



**Évaluation des processus** – Indicateurs mesurant le degré de réussite au niveau de la mise en œuvre du programme.

- travail accompli
- temps consacré par le personnel
- dépenses/coûts
- promotion/publicité
- participation
- demandes de renseignements
- ressources distribuées
- création de groupes
- séances de formation
- roulement du personnel
- contacts établis
- satisfaction des clients

## Exemples d'indicateurs mesurables



### Évaluation des résultats – Indicateurs mesurant les résultats.

- À court terme
  - modifications de politique
  - sensibilisation, connaissances ou croyances
  - avantages pour les participants
  - obstacles pour les participants
  - augmentation du nombre de personnes touchées
- À moyen terme
  - utilisation des services
  - modifications de comportement
- À long terme
  - utilisation des services
  - morbidité/mortalité
  - état de santé
  - normes sociales

## Exemples d'indicateurs mesurables



### Évaluation formative – Indicateurs pouvant vous aider à planifier votre programme.

- Évaluation des besoins
  - utilisation des services
  - listes d'attente
  - disponibilité et accessibilité des services
  - perception des utilisateurs à l'égard de leurs besoins
- Matériel de pré-test
  - compréhension du matériel
  - choix des messages-clés
  - lisibilité
  - valeur esthétique
  - intérêt
  - caractère offensant

## Critères sur lesquels peuvent reposer les indicateurs de réussite



- Mandat de l'organisme de réglementation :
  - p. ex., pourcentage d'enfants vaccinés d'ici 2004
- État de santé de la population cible :
  - p. ex., taux de morbidité ou de mortalité
- Valeurs ou opinions exprimées :
  - p. ex., qualité du service – pourcentage le qualifiant d'excellent
- Normes préconisées :
  - p. ex., normes établies par des organismes professionnels
- Normes établies par la recherche
  - p. ex., normes découlant d'évaluations précédentes
- Comparaison ou groupe témoin :
  - p. ex., différences significatives entre le groupe d'intervention et le groupe témoin
- Pas de comparaison :
  - p. ex., en l'absence de normes, lorsqu'on a donné une orientation à l'indicateur de réussite, mais pas de valeur précise

## Liste de contrôle en vue de la préparation à l'évaluation



### Notre programme de promotion de la santé a :

- ☐ des buts et objectifs clairement définis;
- ☐ un public cible clairement défini (les participants);
- ☐ des activités bien délimitées qui se déroulent comme prévu;
- ☐ des indicateurs et résultats clairement définis;
- ☐ des liens possibles de cause à effet entre les activités et les résultats;
- ☐ une structure organisationnelle qui facilitera la collecte de renseignements.

## Étape 2 : Faire participer les utilisateurs



- Déterminer qui sont les utilisateurs
- Comprendre les intérêts et les attentes des utilisateurs
- Obtenir la participation des utilisateurs
- Élaborer des questions d'évaluation

## Comprendre les intérêts des utilisateurs



- Identifier tous les utilisateurs
  - participants au programme
  - participants à l'évaluation
- Que veulent-ils apprendre de l'évaluation?
  - De quelle façon pouvez-vous répondre à leurs besoins d'information?
- Vous devrez peut-être classer les besoins des utilisateurs par ordre de priorité en raison des limites budgétaires.

## Obtenir la participation des utilisateurs



- Déterminez clairement les avantages et communiquez-les aux utilisateurs.
- Faites participer les utilisateurs au processus décisionnel dès le début.
  - Trouvez les moyens de leur donner un « pouvoir réel ».
- Ne vous attendez à obtenir leur participation qu'aux aspects qui les intéressent.
- Obtenez un consensus sur l'élaboration et le partage des responsabilités (en particulier la collecte de données).
- Évitez de recueillir des données inutiles ou d'établir un calendrier irréaliste.
- Diffusez les résultats dans des formats adaptés aux différents utilisateurs.
- Célébrez votre succès avec les utilisateurs.
- Prenez des mesures en fonction des résultats de l'évaluation.

## Avantages d'une évaluation participative



- Garantit qu'on choisira une méthode d'évaluation appropriée (p. ex., niveau de langue ou respect de la culture)
- Garantit que les questions de l'évaluation sont pertinentes par rapport aux perceptions et aux expériences des participants au programme
- Habilité les participants (c.-à-d. leur donne un plus grand pouvoir sur les programmes et les décisions touchant leurs préoccupations en matière de santé)
- Élimine la résistance des participants à l'égard de l'évaluation
- Favorise une plus grande compréhension chez les participants au programme

## Quelles sont vos questions d'évaluation?



- Qu'est-ce que les différents utilisateurs souhaitent savoir au sujet de votre programme?
  - Clients
  - Membres du personnel
  - Gestionnaires
  - Membres du conseil d'administration
  - Partenaires communautaires
  - Bailleurs de fonds

Feuille de travail

## Étape 3 : Évaluer les ressources nécessaires pour l'évaluation



- Budget \$\$\$\$
- Employés intéressés
  - compétences particulières des membres du personnel
  - intérêt envers le projet
  - engagement à acquérir de nouvelles connaissances
- Appui des organismes partenaires
- Matériel disponible
  - photocopieurs
  - téléphones
  - ordinateurs et logiciels
  - espace
- Présence de bénévoles
- Temps utile avant d'avoir besoin de l'information

Feuille de travail

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Choisir le type d'évaluation à effectuer
  - Quelles sont les questions que les utilisateurs souhaitent faire évaluer?
  - À quelle étape d'élaboration du programme en êtes-vous?
  - Quelles sont les évaluations déjà effectuées?
  - De quelles ressources disposez-vous?
- Concevoir une approche d'évaluation

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Quelles sont les questions que les utilisateurs souhaitent faire évaluer?
  - Liste de vérification des questions d'évaluation
  - Qui doit être informé? Quels sont les utilisateurs intéressés?
  - Quelle priorité doit être accordée à chacune de ces questions?

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



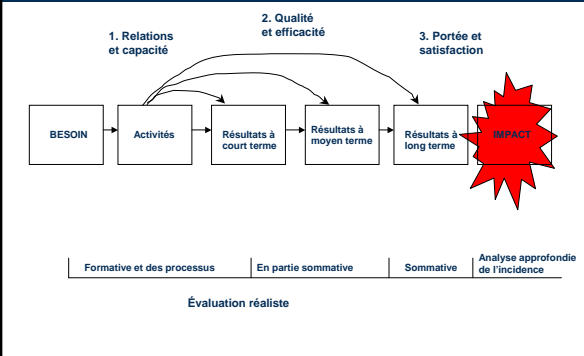
- À quelle étape d'élaboration du programme en êtes-vous?
  - Conception
  - Mise en œuvre
  - Programme en cours
  - Programme qui tire à sa fin
  - Programme terminé
  - Nouveau départ

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Évaluation formative (à la conception d'un programme ou au moment d'un nouveau départ)
- Évaluation des processus (au cours des deux premières années qui suivent la mise en œuvre du programme)
- Évaluation sommative ou des résultats (une fois que le programme est en cours depuis un certain nombre d'années)

## Évolution d'un programme



## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Quelles sont les évaluations déjà effectuées?
  - S'inspirer des démarches déjà entreprises.
  - Quelle est l'information qui aiderait le plus votre programme en ce moment?
- De quelles ressources disposez-vous?

Tiré à part

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Concevoir une approche d'évaluation
  - Différences entre le modèle médical ou scientifique et celui en promotion de la santé
  - Accent sur « la contribution » plutôt que sur « l'attribution »
  - Évaluation la plus rigoureuse possible afin de maximiser la fiabilité et la validité des résultats
  - Évaluation réaliste tenant compte des principes en promotion de la santé

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Difficultés liées aux évaluations surtout axées sur la « responsabilisation »
  - Résistance des membres du personnel!
  - Employés qui cherchent principalement à démontrer l'efficacité du programme plutôt que de chercher à trouver ce qui peut être amélioré.
  - On s'enlise aussi dans des questions de conception et de statistiques, souvent trop compliquées ou inutiles pour l'évaluation.
  - On s'attend à des résultats probants à l'intérieur d'un cadre temporel irréaliste.

## En vue d'une amélioration constante de la qualité



- Besoin de créer une « culture d'apprentissage »
- Accent sur « le changement positif » à produire, non sur les activités ou programmes définis
- Questions clés d'évaluation à court terme :
  - Quelle information nous aidera à améliorer notre programme?
  - Ce mois-ci ou au cours des six prochains mois?
- Expériences à petite échelle
  - Mesurer les procédés et surveiller les résultats
- Processus intégrés de modification du programme en fonction de ce qui est appris

## En vue d'une amélioration constante de la qualité



- Se concentrer non sur ce qui est bien fait ou encore sur la question à savoir si le programme obtient une note de passage mais plutôt sur ce qui est possible d'améliorer et les modifications que nous pouvons apporter au travail pour y parvenir!
- Vous mesurez ce que vous devez savoir pour améliorer le programme et établir s'il fonctionne (procédés et résultats).
- Une évaluation est toujours formative à certains égards.
- Les membres du personnel sont incités à se pencher sur ce qui ne fonctionne pas et à trouver pourquoi.

## En vue d'une amélioration constante de la qualité



- Les modèles d'amélioration ressemblent beaucoup aux évaluations.
- Ces deux disciplines ont progressé en parallèle pour « améliorer services et programmes ».
- Toutefois, leurs points d'origine diffèrent :
  - Évaluation – Recherche en sciences sociales
  - Amélioration – Développement organisationnel/entreprise

## En vue d'une amélioration constante de la qualité



L'amélioration constante de la qualité tire son origine du développement organisationnel.

Années 1950 – E. Deming présente la notion de contrôle total de la qualité aux Japonais.

Années 1980 – La gestion de la qualité totale fait son entrée aux États-Unis.

Années 1990 - Ce mode de gestion disparaît graduellement mais l'accent continue d'être placé sur l'amélioration constante des produits et services.

## En vue d'une amélioration constante de la qualité



Commence avec un « objet » ou un « but ».

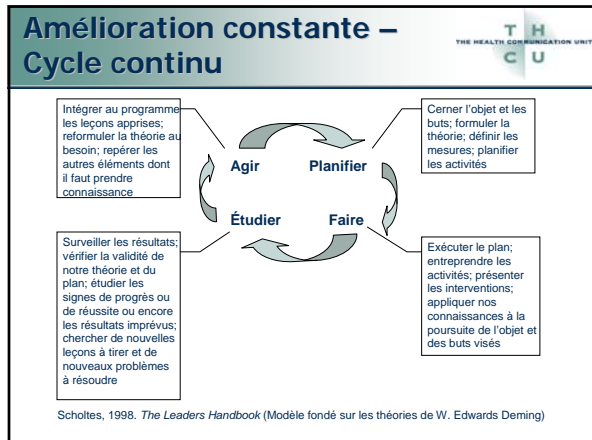
Exige l'adoption de mesures pour l'évaluation.


Le cycle se termine avec l'interprétation des résultats et la mise en branle.


## En vue d'une amélioration constante de la qualité





- Les méthodes de mesure sont toujours les mêmes mais il est possible d'avoir recours à des outils supplémentaires.
  - Analyse de la cause fondamentale, graphiques d'acheminement, analyses de Pareto, etc.
- Quel que soit le programme, les mesures en constituent toujours un aspect dont les résultats peuvent être utilisés par les membres du personnel, qui sont par la suite en mesure de constater les avantages qui en découlent.
- Le cycle de prise de décisions est plus court.




- ## Avantages
- 
- Les membres du personnel sont plus ouverts à la cueillette d'information si celle-ci doit servir à l'amélioration de leur programme.
  - Une telle démarche est moins menaçante.
  - Elle augmente la probabilité d'utilisation des résultats.
  - Les planificateurs sont mieux en mesure de réagir à ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas.
  - Un « milieu d'apprentissage » est ainsi créé au profit des employés et des bailleurs de fonds.

- ## Inconvénients
- 
- Cette démarche peut être critiquée pour ne pas être suffisamment « objective ».
  - Il faut créer une culture d'amélioration de la qualité et d'évaluation critique pour que cette dernière puisse être aussi objective que possible.
  - Cela nécessite une certaine formation et il faut y consacrer le temps voulu.

- ## Mesure des résultats
- 
- Idéalement, nous serons en mesure de démontrer que « l'intervention » (le programme) a eu l'effet souhaité.
  - Certaines façons de procéder sont plus aptes que d'autres pour mesurer les liens de cause à effet.
  - Toutes ont des points forts et des faiblesses.

- ## Étape 4 : Concevoir l'évaluation
- 
- Approches descriptives et analytiques
  - Approches descriptives
    - Pour une évaluation ponctuelle qui se penche sur les liens qui existent
  - Approches descriptives
    - Pour une évaluation quasi expérimentale et une expérimentation véritable

- ## Conception d'évaluations
- 
- Étude de cas unique/descriptive
    - X O
  - Modèle pré- et post-enquête
    - O X O
  - Modèle quasi expérimental
    - O X O
    - O O
  - Modèle expérimental
    - R O X O
    - R O O
- O=Observation  
X=Intervention  
R=Attribution aléatoire

## Votre évaluation



Rétrospective



- mesures prises après

Prospective



- mesures prises avant et pendant

## Recette d'une évaluation réussie



- Sachez quelles hypothèses sous-tendent votre approche.
- Limitez les biais le plus possible.
- Reconnaissez les limites de l'évaluation et évitez les généralisations à outrance.
- Gardez à l'esprit qu'il sera très difficile d'établir un lien de cause à effet à moins d'utiliser un modèle expérimental.

## Étape 4 : Concevoir l'évaluation



- Quelques principes directeurs
  - Encourager la participation volontaire
  - Avoir pour but de renforcer et d'améliorer le programme
  - Utiliser une variété d'approches
  - Aborder des problèmes communautaires concrets
  - Utiliser une approche participative le plus possible
  - Permettre une certaine marge de manœuvre
  - Être adaptable à différents groupes culturels
  - Accroître la capacité de la communauté
  - Utiliser des processus compatibles avec les valeurs courantes en promotion de la santé (p. ex., égalité et habilitation)
  - Permettre de repérer les initiatives qui fonctionnent bien ou moins bien

## Étape 5 : Déterminer les méthodes et les procédures appropriées



- Choisir les méthodes de mesure à privilégier
- Élaborer les outils de mesure
- Choisir un modèle d'échantillonnage

## Méthodes qualitatives et quantitatives



- Méthodes qualitatives :
  - Renseignements détaillés
  - Pas toujours possible de généraliser à l'ensemble de la population
  - Création d'un langage, d'un contexte et de liens entre les idées
  - Traitement « approfondi » de l'information
- Méthodes quantitatives :
  - Collecte structurée de renseignements auprès d'un grand nombre d'utilisateurs
  - Résultats quantifiables et pouvant faire l'objet d'une généralisation
  - Traitement « large » de l'information

## Boîte à outils



- Il y a beaucoup de façons de recueillir des renseignements et les méthodes sont comparées à des outils parce qu'aucune d'entre elles n'est « meilleure » ou « pire » qu'une autre.
- Comme les outils, les méthodes servant à la collecte de renseignements ne posent des problèmes que lorsqu'elles sont utilisées à de mauvaises fins.
- Évitez les débats idéologiques car aucune valeur inhérente n'est associée à une méthode ou une autre.

## Boîte à outils



- Méthodes qualitatives
  - Groupe de discussion
  - Entrevue en profondeur
  - Journal
  - Concertation (méthode Delphi)
  - Sondage à questions ouvertes
  - Forum
- Méthodes quantitatives
  - Sondage au passage, par la poste ou au téléphone
  - Formulaire ou dossier de suivi des processus
  - Utilisation des services
  - Mesures directes des indicateurs de santé/de comportements (p. ex., tension artérielle)
  - Mesures directes de la maladie (taux de morbidité ou de mortalité)

## Choisir une méthode



Choisir la méthode la plus appropriée

- Choisir une méthode qui :
  - produira le plus fort taux de réponse parmi le public cible
  - sera la plus pratique pour le public cible
  - conviendra à votre échéancier
  - cadrera avec votre budget
  - correspondra à vos ressources en personnel

## Pour trouver les méthodes à utiliser



- Pour trouver les méthodes à utiliser, associez-les :
  - aux indicateurs de réussite du programme
  - aux ressources disponibles (membres du personnel, \$)
  - à la méthode la plus appropriée de collecte de renseignements auprès de la population cible
    - Meilleure façon de communiquer avec les participants (téléphone ou poste)
    - Moment approprié pour communiquer avec les participants (en soirée ou le jour)
    - Façon de les inciter à participer sans leur imposer un fardeau

## Méthodes qualitatives – Entrevue en profondeur



- Description :
  - Entrevues individuelles au téléphone ou en personne
  - L'intervieweur suit un plan général mais demeure flexible
  - En général, de 10 à 40 entrevues par « type » de répondants
- Applications :
  - Étudier des questions délicates avec un petit nombre d'utilisateurs
  - Mieux comprendre les attitudes, les opinions et le langage des utilisateurs

## Méthodes qualitatives – Entrevue en profondeur



- Forces :
  - Confidentielle
  - Élimine les risques d'influence exercée par les pairs
  - Possibilité pour l'intervieweur d'aborder des questions imprévues
  - Renseignements plus détaillés que dans le cadre des groupes de discussion
- Limites :
  - Mise en œuvre et analyse plus coûteuse que dans le cas des groupes de discussion
  - Possibilité de biais de la part de l'intervieweur
  - L'analyse peut être difficile
  - Les résultats ne se chiffrent généralement pas pour la population

## Méthodes qualitatives – Sondage à questions ouvertes



- Description :
  - Sondage par téléphone ou par la poste comprenant des questions structurées qui permettent aux répondants de fournir des réponses complètes exprimées dans leurs propres mots
- Applications :
  - Approfondir les résultats du sondage
  - Justifier les réponses aux questions fermées
  - Questions exploratoires

## Méthodes qualitatives – Sondage à questions ouvertes



- **Forces :**
  - Possibilité d'obtenir des réponses détaillées pouvant être quantifiées
  - Les données quantitatives sont plus détaillées
  - Données pouvant être généralisées à l'ensemble de la population
- **Limites :**
  - Analyse fastidieuse
  - Le sondage est plus long à réaliser
  - Peu flexible

## Méthodes qualitatives – Journal



- **Description :**
  - Compte rendu détaillé des divers aspects du programme
  - Documentation permanente par un ou plusieurs utilisateurs
- **Applications :**
  - Utilisé principalement pour l'évaluation des processus

## Méthodes qualitatives – Journal



- **Forces :**
  - Met les résultats des autres évaluations en contexte
  - Permet de recueillir des renseignements auxquels on n'aurait pas pensé auparavant
  - La collecte de renseignements est très abordable
- **Limites :**
  - Analyse difficile ou coûteuse
  - Observations subjectives

## Méthodes quantitatives – Formulaire ou dossier de suivi



- **Description :**
  - Collecte standardisée des mesures de processus
  - Généralement intégré dans un programme ou un projet
- **Applications :**
  - Documenter le déroulement d'un projet ou d'un programme
  - Déterminer les secteurs où des améliorations sont nécessaires

## Méthodes quantitatives – Formulaire ou dossier de suivi



- **Forces :**
  - Peut être intégré aux activités courantes
  - Assez simple à concevoir et à utiliser
  - Peut fournir des renseignements très précis et détaillés
- **Limites :**
  - Peut être perçu comme un fardeau additionnel imposé au personnel ou aux bénévoles
  - Risque que les formulaires ou les dossiers ne soient pas remplis régulièrement ou précisément

## Méthodes quantitatives – Grand nombre de données



- **Description :**
  - Accès aux sources existantes de données de recherche pour obtenir des renseignements sur la population cible
- **Applications :**
  - Situer le programme ou le projet dans un contexte plus vaste
  - Surveiller les tendances au sein de la population cible

## Méthodes quantitatives – Grand nombre de données



- Forces :
  - Accès peu coûteux ou même gratuit
  - Fournit des renseignements précis et fiables
  - Permet la formation de réseaux / la diffusion d'information
- Limites :
  - Peu utile pour évaluer votre projet ou programme
  - Difficile d'établir des liens avec votre programme ou projet

## Méthodes quantitatives – Sondage



- Description :
  - Questionnaire structuré rempli à partir des réponses avec de nombreux utilisateurs dans un temps relativement court
  - Peut se faire par téléphone, par la poste, par télécopieur ou en personne
- Applications :
  - Recueillir des commentaires quantifiables et pouvant être applicables à toute la population

## Méthodes quantitatives – Sondage



- Forces :
  - Les résultats sont applicables à toute la population
  - Les questionnaires standardisés et structurés réduisent les risques de biais de l'intervieweur
  - Collecte d'un très grand nombre de renseignements dans un court laps de temps
- Limites :
  - Permet rarement une compréhension totale de la perspective des participants
  - Peut être très coûteux
  - Requiert certaines connaissances en matière de statistiques ainsi que d'autres compétences pour le traitement et l'interprétation des résultats

## Les sondages servent à...



- Recueillir principalement de l'information quantitative à partir d'un échantillonnage de personnes représentant de façon appropriée le groupe cible
- Mesurer les perceptions, les opinions, les connaissances, les attitudes, les intentions comportementales, les comportements et les besoins

## Les sondages servent à...



- Remplacer les méthodes qualitatives
- Explorer plus en profondeur les opinions, attitudes, etc.

## Élaborer vos outils de mesure – CONSEILS



- Les outils de mesure comprennent les questionnaires, les guides d'animation, les formulaires de consignation ou d'observation, les journaux remplis régulièrement, etc.
  - Collaborez avec les personnes qui les utiliseront
  - Utilisez des outils qui existent déjà
  - Mettez sur la concision
  - Recueillez l'information dont « vous avez besoin »
  - Utilisez le langage des gens qui vous fournissent des renseignements et évitez le jargon
  - Choisissez un format facile à lire et à utiliser
  - EFFECTUEZ UN ESSAI!

## Préparer un échantillonnage



- On utilise l'échantillonnage afin de réduire les coûts et les efforts déployés tout en obtenant des renseignements représentatifs de la population cible
- On doit choisir un plan et une méthodologie d'échantillonnage pour chaque méthode de collecte de données utilisées
- Il faut alors tenir compte de deux grandes questions :
  - Combien de personnes feront partie de l'échantillon?
  - Comment les personnes seront-elles choisies?

## Préparer un échantillonnage

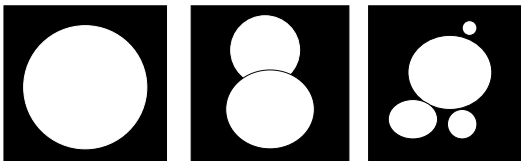


- Questions à se poser relatives à la taille de l'échantillon :
  - Quelle est la taille de votre population cible?
  - Quel est votre budget?
  - Sur le plan des résultats, quel est le degré de confiance souhaité?
  - Devez-vous étudier un sous-groupe?
- Types d'échantillons
  - Échantillon aléatoire simple
  - Échantillon de commodité
  - Échantillon aléatoire stratifié
  - Échantillon en grappes
- Sources d'échantillons

## Cadre d'échantillonnage



À quoi votre population ressemble-t-elle?



Quelle est votre unité de mesure?

P. ex., personnes, foyers ou collectivités

## Marge d'erreur de l'échantillon aléatoire simple



Taille de l'échantillon	Fourchette	5/95	10/90	20/80	30/70	50/50
35	7-17 %	7 %	10 %	14 %	15 %	17 %
50	6-14 %	6 %	8 %	11 %	13 %	14 %
75	5-10 %	5 %	7 %	8 %	9 %	10 %
100	4-10 %	4 %	6 %	8 %	9 %	10 %
200	3-7 %	3 %	4 %	6 %	6 %	7 %
300	3-6 %	3 %	3 %	5 %	5 %	6 %
500	2-4 %	2 %	3 %	4 %	4 %	4 %
1 000	1-3 %	1 %	2 %	3 %	3 %	3 %
1 500	1-2 %	1 %	2 %	2 %	2 %	2 %
2 000	1-2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	2 %

## Sources d'échantillons



- Annuaire téléphoniques
- Disques compacts
- Maisons de sondage
- Répertoires de groupes professionnels
- Répertoires d'associations

## Étape 7 : Recueillir les données



- Formation, formation, formation!
- Formulaire facile à remplir
- Appuyez et encouragez ceux qui effectuent la collecte de données
- Vérifiez l'information
- Enregistrez les entrevues et les discussions de groupe sur cassette audio
- Informatisez le plus possible

## Techniques de collecte de données



- **Sondage**
  - Par la poste, téléphonique, en personne ou sur Internet
- **Groupe de discussion**
  - Personne qui prend des notes, enregistrement audio ou les deux
- **Suivi des processus**
  - Il faut demander la participation de ceux qui doivent consigner les renseignements
  - Faites participer tout le monde aux décisions relatives à la terminologie et aux définitions
  - Donnez une formation à ceux qui consignent les renseignements
  - Faites une analyse périodique
  - Informatisez

## Étape 8 : Traiter et analyser les données



- L'information quantitative est plus facile à analyser lorsqu'elle est encodée et par conséquent il faut affecter un chiffre à chaque catégorie de réponse.
- Utiliser un ordinateur.
- Vérifier 10 % des données entrées afin d'en garantir l'exactitude car, pour la plupart, les erreurs sont de nature systématique,
- Que faire en l'absence d'un ordinateur?

## Encodage des réponses qualitatives



- Se familiariser avec le questionnaire et avec le sujet
- Pour chaque question ouverte, lire au moins 15 % des questionnaires et prendre note des réponses uniques
- Lorsqu'on ne trouve plus de nouvelles réponses, réécrire les codes et assigner un numéro à chacun
- Écrire les numéros de codes correspondants à côté de chaque question ouverte
- Répéter pour chaque question ouverte
- L'encodage des données permet aussi de les quantifier

## Données qualitatives – Groupe de discussion



1. Transcrire les échanges.
2. Diviser puis organiser les données de façon logique et utile.
3. Lire tout le matériel et cerner les grands thèmes qui ressortent.
4. Encodage – Relire tous les commentaires formulés et les catégoriser selon les thèmes repérés.

## Données qualitatives – Groupe de discussion



- **Groupe de discussion 1**
  - **Sujet 1** : Quelles sont les questions en matière de sécurité qui font l'objet de discussions avec les enfants?
    - commentaire 1
    - commentaire 2
    - etc.
  - **Sujet 2** : À quels problèmes de sécurité les parents doivent-ils faire face?
    - commentaire 1
    - commentaire 2
    - etc.
- **Groupe de discussion 2**
  - **Sujet 1** : Quelles sont les questions en matière de sécurité qui font l'objet de discussions avec les enfants?
    - commentaire 1
    - commentaire 2
    - etc.
  - **Sujet 2** : À quels problèmes de sécurité les parents doivent-ils faire face?
    - commentaire 1
    - commentaire 2
    - etc.

## Tâche : Cerner les thèmes des données qualitatives



### Objectifs

1. Lire les commentaires
2. Les catégoriser selon certains thèmes
3. Discuter et convenir des grands thèmes en groupe
4. Énumérer ces grands thèmes sur un tableau à feuilles

## Coûts associés aux principales étapes



- Conception de l'évaluation
- Élaboration d'instruments de mesure
- Essai d'instruments de mesure
- Révision d'instruments de mesure
- Cueillette de données
- Traitement des données (encodage, saisie, etc.)
- Analyse des données
- Rédaction du rapport

## Conception de l'évaluation



Entre 300 \$ et 1 000 \$

- Se concentrer sur les questions clés
- Investir dans la planification
- Évaluer les ressources internes

## Ressources internes ou sous-traitance



- Besoin d'objectivité
- Absence des compétences requises à l'interne
- Membres du personnel qui n'ont pas le temps ou démontrent peu d'intérêt
- Sommes dont on dispose

## Élaboration d'instruments de mesure



Entre 500 \$ et 2 000 \$

- Existe-t-il déjà des instruments pouvant être révisés?
- Temps requis pour les questionnaires
- Accent placé sur le « besoin de savoir »

## Essai d'instruments de mesure



Entre 200 \$ et 1 000 \$

- Les questions sont-elles claires et compréhensibles?
- Le questionnaire est-il trop long?
- Questions ouvertes à la fin pour voir si d'autres sont requises.
- Réviser les instruments au besoin.

## Cueillette de données



Entre 2 000 \$ et 10 000 \$

- Investir dans la planification
- Bien former le personnel
- Connaître les variables pouvant avoir des répercussions
- Erreurs très coûteuses à cette étape

## Traitement des données



Entre 300 \$ et 3 000 \$

- Utiliser des ordinateurs.
- S'assurer que les encodeurs connaissent le sujet et la terminologie.
- Vérifier les données saisies.
- La conception des instruments aura un impact.

## Analyse des données



Entre 400 \$ et 2 000 \$

- Allier expérience statistique et interprétation des utilisateurs.
- L'analyse qualitative coûte cher.
- Garder à l'esprit l'objet visé.

## Rédaction du rapport



Entre 700 \$ et 2 500 \$

- À qui le rapport est-il destiné?
- Connaître les différences entre faire rapport, interpréter et recommander.
- Présenter l'information de façon claire et de manière qu'elle puisse être utilisée.

Il est utile, au moment de la conception de votre programme de promotion de la santé, d'inclure le détail des étapes et des coûts de l'évaluation dans votre plan d'action puis d'en tenir compte dans le budget alloué pour le projet.

## Données qualitatives – Groupe de discussion



- Catégorisez indépendamment les thèmes de chaque groupe.
- Idéalement, il devrait y avoir plus d'une personne catégorisant indépendamment les thèmes de chaque groupe.
- Vous recherchez les thèmes se recoupant dans tous les groupes.
- Essayez de déceler des tendances et évitez d'utiliser des formules du genre « il a dit » ou « elle a dit ».
- Tenez compte des points suivants :
  - Dans combien de groupes chaque thème a-t-il été soulevé?
  - Y a-t-il des tendances ou des préoccupations communes d'un groupe à l'autre?
  - Il ne faut pas négliger les thèmes qui ne sont abordés que dans un ou deux groupes.

## Données quantitatives



- Pour la plupart des évaluations, des statistiques simples et descriptives (fréquences, moyennes, échelles, etc.) suffisent.
- Pour comparer des sous-groupes de population ou des mesures prises à différents moments, des analyses plus complexes s'imposent.

## Analyse statistique

- L'analyse statistique vise à démontrer que les résultats ne sont pas simplement attribuables au hasard.
- Elle permet de déterminer si les différences observées peuvent se répéter et elle n'est pas nécessaire lorsqu'on aboutit au même résultat après avoir fait la même étude plusieurs fois.
- De la même façon, l'analyse statistique aide à déterminer si les mêmes différences observées au sein d'un échantillon de la population se répèteraient si on effectuait l'étude avec plusieurs échantillons ou toute la population.

## Directives

- Combinez l'expérience statistique et l'interprétation des utilisateurs.
- Gardez à l'esprit vos questions initiales ou l'objet premier de votre recherche.
- Évitez de vous enliser dans des analyses détaillées qui ne vous permettront peut-être pas de répondre à vos questions.

Lié avec SPSS

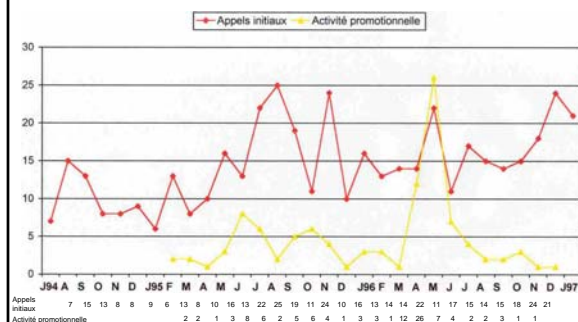
## Étape 9 : Interpréter et diffuser les résultats

- On peut facilement s'y perdre lorsqu'on donne trop de renseignements, ce qui fait qu'il faut se concentrer sur les questions de recherche et ne présenter que les renseignements qui répondent à ces questions.
- Choisissez une formule qui souligne les principaux résultats.
- Mettez sur la concision.
- Une image vaut mille mots.

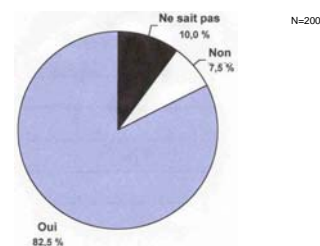
## Taux de réponse pour chaque province

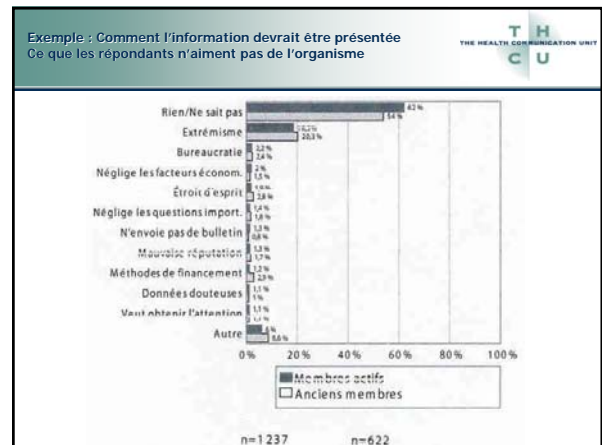
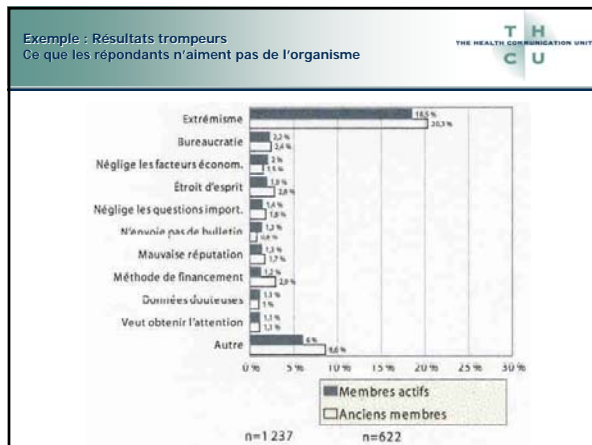
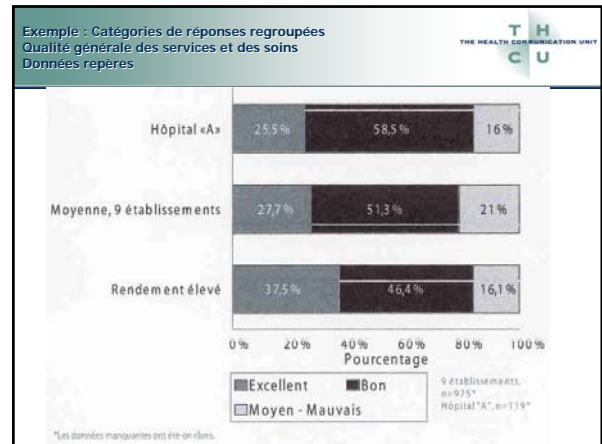
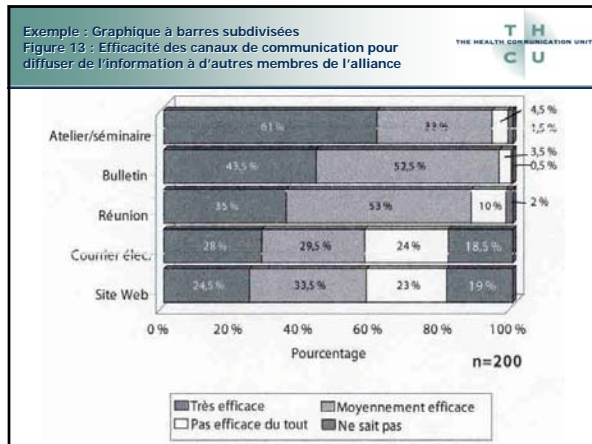
	Nombre envoyé	Nombre reçu et utilisé pour l'analyse	Taux de réponses (%)
Ontario	155	117	75,5
Québec	173	113	65,3
Colombie-Britannique	99	72	80
Manitoba	112	70	62,5
Nouvelle-Écosse	90	54	60
Alberta	71	52	73
Saskatchewan	31	23	74
Nouveau-Brunswick	31	22	71
Île du Prince-Édouard	8	7	87,5
Terre-Neuve	8	6	75
Territoires du Nord-Ouest	7	2	28,6

Exemple : Graphique à bâtons  
Répercussion du nombre d'annonces publicitaires et d'activités communautaires sur le nombre d'appels initiaux  
Juillet 1994 – Janvier 1997



Exemple : Diagramme circulaire  
Figure 4 : Pourcentage des répondants en faveur d'une alliance pour fournir des services et former des réseaux





**Étape 9 : Interpréter et diffuser les résultats**

- Interprétez les résultats de l'évaluation en gardant en tête l'objectif du projet.
- Rédigez votre rapport en ayant à l'esprit les personnes qui le liront et demandez-vous ce qu'elles veulent ou ce qu'elles doivent savoir.
- Tenez compte des limites de votre évaluation.
  - Biais possibles (sélection, absence de réponse, méthodologie, etc.)
  - Validité des résultats
  - Fiabilité des résultats
  - Généralisation à partir des résultats

**Étape 9 : Interpréter et diffuser les résultats**

- Existe-t-il d'autres explications possibles à vos résultats?
- Comment vos résultats se comparent-ils à ceux de programmes similaires?
- Obtenez-vous les mêmes résultats en utilisant d'autres méthodes de collecte de données pour évaluer votre programme?
- Vos résultats sont-ils conformes aux théories confirmées par les recherches antérieures?
- Avez-vous obtenu les résultats que vous escomptiez ou en quoi sont-ils différents?

## Diffuser les résultats



- But : Partager l'information de façon à habiliter les personnes à apporter les changements requis.
- Que faut-il savoir pour y parvenir?
  - Qui sont les destinataires?
  - Quelle présentation utiliser et qu'est-ce qui a été efficace?
  - Quels renseignements présenter?

## Étape 10 : Passer à l'action



- Demandez aux utilisateurs de donner leur interprétation des résultats et de suggérer des mesures.
- Examinez de nouveau vos objectifs initiaux de collecte de données.
- Dressez une liste des mesures recommandées.
- Accordez la priorité aux changements les plus importants et les plus faciles à mettre en œuvre.
- Préparez un plan d'action en vue d'apporter les changements recommandés.
- Apportez les changements!

## Étape 10 : Passer à l'action



- Demeurez à l'affût des occasions d'améliorer votre programme.
- Envisagez la possibilité d'améliorer un ou deux aspects qui auront davantage d'impact.
- Quels sont certains des points forts du programme et comment pouvez-vous en profiter?