



Volume 20 numéro 1 - avril 2008

TABLE DES MATIÈRES

Mot du rédacteur Par Nicolas Toutant	2
Le Congrès 2008 de la SCÉ Par Félix Meisels	3
Désignations professionnelles – Normes professionnelles Par Heather Buchanan, Bridgitte Maichet et Keiko Kuji-Shikatani	4
L'évaluation de la performance du système des urgences au Brésil – exemple de transfert de connaissances Par Ian Nicolas Hovelaque	7
Prix Reconnaissance 2007 Par André Caron	11
Nouvelles brèves... Par Michel Gagnon	13

Société québécoise d'évaluation de programme

affiliée à la Société canadienne
d'évaluation

4120, rue Bériault
Québec (Québec) G2A 3S8
Téléphone et télécopieur : (418) 843-1446
Courriel : info@sqep.ca
Site Internet : www.sqep.ca

Mot du président

Chers membres de la SQEP,

L'année 2008 s'annonce fort chargée pour notre association. En effet, plusieurs dossiers forts importants seront au cœur des discussions.

D'abord, comme vous le savez, la SQEP a reçu le mandat de la Société canadienne d'évaluation d'organiser son congrès annuel à Québec. Sous le thème *Partageons nos héritages*, nous aurons l'immense plaisir de recevoir des collègues évaluateurs du Canada, des États-Unis, de l'Europe et d'autres pays de la Francophonie. Des enjeux très importants pour l'avenir de la fonction évaluative d'ici et d'ailleurs y seront discutés. Outre les échanges aux plans de nos pratiques et de nos méthodes, nous aurons l'occasion de partager nos expériences, de revoir notre rôle dans les organisations et nos conditions de pratique : dispose-t-on du statut et des conditions nécessaires à la réalisation pleine et entière de notre fonction dans les organisations ? Au plan de la théorie évaluative, quels progrès avons-nous faits ces dernières années ? Quelles avancées ont été les plus significatives ? Et qu'en est-il des structures qui permettent une réalisation pleine et entière de notre potentiel ? Ce colloque donnera également lieu à une réflexion sur le patrimoine de l'évaluation : qu'avons-nous accompli jusqu'ici et vers où nous dirigeons-nous ? Réservez dès maintenant les 11-12-13 et 14 mai prochains à votre agenda pour assister à cet événement de toute première importance pour les évaluateurs.

Par ailleurs, un autre dossier, celui de la professionnalisation, retiendra également notre attention. Lors de la consultation effectuée l'an dernier, une majorité des membres s'est prononcée en faveur d'un statut professionnel pour les évaluateurs. Depuis, la SCÉ a entamé des travaux auxquels participent des membres de la SQEP. Ils siègent sur trois sous-comités qui assistent le comité de désignation professionnelle : le comité de délivrance de titres et de certificats, le comité de l'infrastructure et le comité des partenariats et de la diffusion. Je vous invite à suivre l'évolution de leurs travaux en consultant régulièrement le site de la SCÉ.

Enfin, la SQEP sera des plus actives dans le milieu de l'évaluation, et ce, conformément à sa mission. Elle mise sur l'énergie et le dynamisme de chacun de ses membres pour réaliser ou faire progresser les dossiers majeurs de développement et d'orientation. N'hésitez pas à consulter régulièrement notre site Internet au www.sqep.ca

Bonne lecture!

André Caron
Président de la SQÉP



Rédacteur en chef

Nicolas Toutant

Collaborateurs et collaboratrices

André Caron
Heather Buchanan
Marie Gervais
Constance Herrera
Ian Nicolas Hovelaque
Félix Meisels

Tirage : 400



Au bout du fil :

Nicolas Toutant

Jolicoeur & Associés
370, rue Rachel Est
Montréal (Québec) H2W 1E9
Téléphone : (514) 284-3106, poste 102
Courriel : nicolas.toutant@etudesondage.com



Secrétariat :

Michel Gagnon
4120, rue Bériault
Québec (Québec) G2A 3S8
Téléphone et télécopieur :
(418) 843-1446
Courriel : info@sqep.ca
Site Web : www.sqep.ca

Conseil d'administration :

André Caron, président
Barbara Rufo, vice-présidente Montréal
Félix Meisels, vice-président Québec
Constance Herrera, trésorière
Daniel Marchand, secrétaire
Sylvain Bernier, président sortant
André Bernier, administrateur
Chantal Gadbois, administratrice
Jacques Gagnon, administrateur
Richard Marceau, administrateur
Nicolas Toutant, administrateur

Mot du rédacteur

Avec l'élection du nouveau conseil d'administration, le bulletin de la SQEP connaît quelques changements. En effet, avec le départ de son ancien rédacteur en chef, M. Daniel Otis, le bulletin avait besoin d'un nouveau porteur. C'est avec plaisir que je prends la relève de l'édition du bulletin en cette période d'effervescence au sein de la Société québécoise d'évaluation de programme.

M. André Caron, membre du conseil d'administration depuis 3 ans, agit désormais à titre de président. Dans son mot d'introduction, il nous présente les enjeux importants de l'association.

Comme vous le savez probablement, cette année, le congrès de la Société canadienne d'évaluation de programme est organisé à Québec. Il s'agit de l'événement de plus grande envergure en évaluation de programme à avoir été tenu au Québec depuis longtemps. La plupart des membres de votre conseil d'administration sont en ce moment fortement sollicités afin de faire de cet événement une réussite. Je vous invite à vous y inscrire. D'ailleurs, dans ce bulletin, un article de M. Félix Meisels présente les grandes lignes de cet événement que vous ne sauriez manquer !

Dans le contexte du débat actuel sur la professionnalisation, le choix de normes communes de qualité au milieu de l'évaluation constitue un enjeu important. Le bulletin inclut un document qui résume les normes du Joint Committee on Standard for Educational Evaluation (JCSEE) avec une présentation de M. Félix Meisels.

M. Ian Nicolas Hovelaque, candidat au doctorat, s'est mérité le prix de la meilleure présentation étudiante lors du 16^e colloque de la SQEP. Vous trouverez dans la section « Reconnaissance » un article portant sur son objet d'étude, l'évaluation de la performance du système des urgences au Brésil.

Enfin, le prix Reconnaissance 2007 revient à Mme Marie Gervais. M. André Caron nous présente cette lauréate dont l'implication exemplaire contribue à l'essor de la discipline.

Bonne lecture !

Nicolas Toutant
Rédacteur en chef



Congrès de la Société canadienne d'évaluation DES HÉRITAGES À PARTAGER/SHARING HERITAGES

Le Château Frontenac
Ville de Québec, arrondissement historique
Du 11 au 14 mai 2008

Par Félix Meisels

Pour la première fois depuis 1994, toutes les personnes démontrant de l'intérêt pour l'évaluation, qu'elles soient québécoises, canadiennes ou d'ailleurs, sont invitées à Québec pour le grand rendez-vous de l'évaluation qu'est le Congrès annuel de la Société canadienne de l'évaluation. Organisé par la SQEP, en tant que chapitre québécois de la SCÉ, le Congrès se déroulera au Château Frontenac du 11 au 14 mai sous le thème *Partageons nos héritages*.

Depuis près d'un an, un comité organisateur comprenant Richard Marceau, Marie Gervais, Hélène Johnson, Jacques Gagnon, Ghislain Arbour, Annie Bernard, Philippe Parenteau et Félix Meisels travaille sur ce projet afin d'en faire un évènement à la hauteur du 400^e de Québec.

Pas moins de 17 ateliers de formation et de perfectionnement pour les évaluateurs débutants, intermédiaires et avancés seront offerts dans le cadre du Congrès par des spécialistes d'ici et d'ailleurs, dont cinq en français.

Près de 140 présentations orales, panels et affiches permettront aux participants d'échanger sur leurs expériences récentes, ainsi que d'explorer les sous-thèmes du Congrès, qui sont :
Statuer sur les conditions de vos pratiques évaluatives ;
Faire le point sur l'évolution de la pensée évaluative, les facteurs qui l'influencent et les leviers d'action ;

Qualifier, comparer et imaginer des structures de support d'évaluation ;
Définir un agenda pour le patrimoine mondial de l'évaluation.

Une participation internationale qui était fortement espérée, est maintenant assurée puisque les présentations de praticiens et d'universitaires du Québec et du Canada seront complétées par celles de pays tels que la Suisse, la Belgique, le Brésil, l'Australie et les États-Unis, pour ne nommer que ceux là.

Sur cette lancée internationale, notons la participation de Madame Oumoul Khayri Ba Tall, présidente de *l'Organisation internationale pour la coopération en évaluation*, ainsi que celle du Professeur William Trochim (Cornell), président de *l'American Evaluation Association*.

Afin de faciliter la participation de tous les membres de la SQEP, ceux et celles qui ne sont pas membres de la SCÉ pourront exceptionnellement s'inscrire au même prix que les membres. Une occasion à ne pas manquer !

Pour de plus amples informations, ou pour vous inscrire, visitez le site du Congrès :
<http://c2008.evaluationcanada.ca>
ou contactez le secrétariat du Congrès :
susan.ryan@thewillowgroup.com

Désignations professionnelles – Normes professionnelles

Par Heather Buchanan, Bridgitte Maichet et Keiko Kuji-Shikatani

Appuyée par la SQEP¹ suite à une consultation de ses membres au printemps 2007, la Société canadienne d'évaluation, dont la SQEP constitue le chapitre québécois, est engagée dans un projet visant à mettre en place un système de désignations professionnelles pour les évaluateurs. Dans le cadre de ce projet², la SCÉ s'apprête à adopter les normes d'évaluation de programme du *Joint Committee on Educational Evaluation (JCSEE)*³.

L'état d'avancement du projet sur les désignations professionnelles fera l'objet d'une présentation lors du Congrès 2008 de la SCÉ, à Québec en mai.

Les normes d'évaluation de programme du JCSEE feront également l'objet d'une présentation.

Il est effectivement difficile de concevoir une désignation professionnelle digne de ce nom sans évoquer des normes professionnelles, ainsi qu'une éthique professionnelle et des compétences professionnelles. Le fait d'avoir des normes est une des caractéristiques essentielles des sociétés professionnelles, qui les distinguent des simples occupations, rehaussent le statut des membres et accroissent la confiance du public.

Créé en 1975, le JCSEE est une coalition d'associations professionnelles intéressées par la qualité de l'évaluation. Son siège social est situé à l'Evaluation Center de l'Université Western Michigan aux États-Unis. La SCÉ est membre du JCSEE depuis des décennies et son représentant y exerce un

droit de vote notamment sur l'adoption et la modification de normes. Les normes sont révisées et mise à jour à tous les cinq ans. Il est à noter que pendant des années, le représentant de la SCÉ était Jim Cullen, qui était à l'époque membre du conseil d'administration de la SQEP.

Le JCSEE a publié trois ensembles de normes qui sont maintenant largement reconnus. Les Normes d'évaluation du personnel ont été publiées en 1988, les Normes d'évaluation de programmes (2e édition) ont été publiées en 1994, et les Normes d'évaluation d'étudiants ont été publiées en 2003. Le JCSEE est accrédité par l'American National Standards Institute (ANSI). Fait important, les normes approuvées par l'ANSI deviennent automatiquement des normes américaines.

Bien que les normes du JCSEE sont davantage reconnues comme des normes éducatives, les principes sur lesquels elles sont basées concernent la qualité de l'évaluation en général. À noter, même si elles sont adoptées par la SCÉ, les normes du JCSEE ne seront pas obligatoires - elles constitueront des lignes directrices.

Dans le tableau suivant, nous vous présentons le sommaire des normes concernant l'évaluation de programme. Il importe de souligner que les normes proprement dites sont beaucoup plus élaborées.

¹ Cet article est largement inspiré des travaux des trois responsables du projet sur les désignations professionnelles : Heather Buchanan, Bridgitte Maichet et Keiko Kuji-Shikatani. Nous tenons à les remercier pour leur généreuse collaboration.

² La consultation des membres réalisée au printemps 2007, a permis à la SQEP d'établir une position favorable sur le projet concernant les désignations professionnelles mis de l'avant par la SCÉ. Le mémoire de la SQEP à la SCÉ a été largement diffusé auprès des membres et peut encore être consulté sur son site Internet : <http://www.sqep.ca>

³ Pour plus de détails sur le projet concernant les désignations professionnelles, incluant le plan de projet et un rapport d'étape couvrant la période d'octobre 2007 à janvier 2008, consultez le site de la SCÉ : <http://www.evaluationcanada.ca>

³ <http://www.wmich.edu/evalctr/jc/>

SOMMAIRE DES NORMES D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES DU JCSEE
(Traduction préliminaire)

NORMES D'UTILITE (U) Les normes d'utilité visent à faire en sorte que l'évaluation réponde aux besoins d'information des utilisateurs projetés.

U-1 Désignation des intervenants Les personnes intervenant dans l'évaluation ou touchées par ses résultats doivent être désignées, pour que leurs besoins soient pris en compte.

U-2 Crédibilité des évaluateurs Les personnes qui mènent l'évaluation doivent être fiables et avoir les compétences requises pour effectuer leur travail, afin que les constatations de l'évaluation aient le plus de crédibilité et reçoivent le meilleur accueil possible.

U-3 Portée et sélection des renseignements Le choix des renseignements à recueillir doit être assez vaste pour répondre aux questions pertinentes sur le programme, tout en étant adapté aux besoins et aux intérêts des clients et des divers intervenants indiqués.

U-4 Détermination des valeurs Les perspectives, les méthodes et la justification servant à interpréter les constatations doivent être soigneusement décrites pour que les motifs des décisions fondées sur les valeurs soient clairs.

U-5 Clarté des rapports Les rapports d'évaluation doivent clairement décrire le programme à évaluer (contexte, buts, méthodes) et les constatations de l'évaluation, pour que les renseignements essentiels soient fournis et faciles à comprendre.

U-6 Opportunité et diffusion des rapports Les constatations provisoires importantes et les rapports d'évaluation doivent être diffusés aux utilisateurs visés pour pouvoir servir au moment opportun.

U-7 Impact de l'évaluation Il faut planifier et exécuter l'évaluation et en présenter les résultats de manière à encourager les intervenants à en prendre acte, afin d'accroître la probabilité que l'évaluation soit utilisée.

NORMES DE FAISABILITE (F) Les normes de faisabilité visent à faire en sorte que l'évaluation soit menée avec réalisme, prudence, tact et parcimonie.

F-1 Pragmatisme des méthodes Les méthodes d'évaluation doivent être pragmatiques, afin de réduire les perturbations tout en obtenant les renseignements nécessaires.

F-2 Viabilité politique L'évaluation doit être planifiée et exécutée en présentant quelles seront les positions des divers groupes d'intérêts, afin de s'assurer de leur coopération et d'éviter (ou de contrer) d'éventuelles tentatives pour paralyser l'évaluation ou pour en biaiser ou en détourner les résultats.

F-3 Rapport coût-efficacité L'évaluation doit être efficiente et produire des renseignements suffisamment utiles pour que l'on puisse justifier les ressources dépensées.

NORMES DE RECTITUDE (R) Les normes de rectitude visent à faire en sorte que l'évaluation soit exécutée dans le respect de la loi et de l'éthique et avec le souci du bien-être des personnes intervenant dans l'évaluation ou touchées par ses résultats.

R-1 Souci du service au client L'évaluation doit être conçue de manière à aider l'organisme à étudier les besoins de tous les participants visés et à y répondre efficacement.

R-2 Accords formels Les obligations respectives des parties à l'évaluation (qui fera quoi, comment et quand) doivent faire l'objet d'une entente écrite dont les parties seront tenues de respecter toutes les modalités – ou de les renégocier officiellement.

R-3 Droits des sujets humains L'évaluation doit être conçue et exécutée de manière à respecter et à protéger les droits et le bien-être des sujets humains.

R-4 Interactions humaines Dans leurs échanges pour les fins de l'évaluation, les évaluateurs doivent respecter la dignité et la valeur de la personne humaine pour que les participants ne soient pas menacés et ne subissent aucun préjudice.

R-5 Intégralité et équité de l'évaluation L'évaluation doit être complète et équitable en ce qui a trait à l'examen et à la consignation des forces et des faiblesses du programme à évaluer, pour que l'on puisse miser sur les forces et rectifier les problèmes.

R-6 Divulgaration des constatations Les parties à l'évaluation doivent veiller à ce que toutes les constatations, ainsi que les contraintes pertinentes, soient mises à la disposition des personnes touchées par l'évaluation et de toute autre personne ayant légalement et expressément le droit d'en recevoir les résultats.

R-7 Conflits d'intérêts Les conflits d'intérêts doivent être traités franchement et ouvertement pour qu'ils ne compromettent ni le déroulement, ni les résultats de l'évaluation.

R-8 Responsabilité financière L'affectation et l'utilisation des ressources par les évaluateurs doivent être prudentes, conformes à l'éthique et reposer sur de saines méthodes de reddition de comptes pour que toutes les dépenses soient comptabilisées et justifiées.

SOMMAIRE DES NORMES D'ÉVALUATION DES PROGRAMMES DU JCSEE
(Traduction préliminaire)

NORMES D'EXACTITUDE (E) Les normes d'exactitude visent à faire en sorte que l'évaluation mette au jour et communique des renseignements techniquement fiables sur les aspects qui déterminent la valeur ou le mérite du programme à évaluer.

E-1 Documentation du programme Le programme à évaluer doit être décrit et documenté avec clarté et précision pour qu'il soit clairement identifié.

E-2 Analyse du contexte Le contexte dans lequel se déroule le programme doit être examiné dans le détail afin de cerner ses influences éventuelles sur le programme.

E-3 Description des buts et méthodes Les buts et les méthodes de l'évaluation doivent faire l'objet d'un suivi, et leur description doit être suffisamment détaillée pour qu'on puisse les repérer et les évaluer.

E-4 Sources d'information défendables La description des sources utilisées pour une évaluation de programme doit être suffisamment détaillée pour que l'on puisse déterminer si l'information est adéquate.

E-5 Validité de l'information Les méthodes de cueillette de l'information doivent être choisies ou élaborées, puis mises en œuvre, de manière à ce que l'interprétation qu'on en donne corresponde à l'utilisation que l'on veut en faire.

E-6 Fiabilité de l'information Les méthodes de cueillette de l'information doivent être choisies ou élaborées, puis mises en œuvre, de manière à ce que l'information obtenue soit suffisamment fiable pour l'utilisation que l'on veut en faire.

E-7 Examen systématique de l'information L'information recueillie, traitée et présentée dans le cadre de l'évaluation doit être systématiquement examinée, et toute erreur décelée doit être corrigée.

E-8 Analyse de l'information quantitative L'information quantitative d'une évaluation doit faire l'objet d'une analyse appropriée et systématique pour s'assurer que l'on a bien répondu aux questions d'évaluation.

E-9 Analyse de l'information qualitative L'information qualitative d'une évaluation doit faire l'objet d'une analyse appropriée et systématique pour s'assurer que l'on a bien répondu aux questions d'évaluation.

E-10 Justification des conclusions Les conclusions de l'évaluation doivent être clairement justifiées pour que les intervenants puissent les évaluer.

E-11 Impartialité des rapports Les méthodes de production de rapports doivent prévenir les distorsions causées par les sentiments et les biais personnels des parties à l'évaluation, afin que les rapports reflètent bien les constatations de l'évaluation.

E-12 Méta-évaluation L'évaluation doit elle aussi être évaluée en cours de route et en fin de parcours en fonction des présentes normes et d'autres normes pertinentes, pour en orienter la conduite et, à la fin, pour que les intervenants puissent en examiner attentivement les forces et les faiblesses.

Prix de la meilleure présentation étudiante au 16e colloque de la SQEP

L'évaluation de la performance du système des urgences au Brésil – exemple de transfert de connaissances

Par Ian Nicolas Hovelaque

Introduction

Dans le cadre du 16e colloque de la SQEP, j'ai présenté une expérience d'implantation d'un modèle d'évaluation de la performance pour le système des urgences de la province de Goiás au Brésil. L'évaluation du système de soins constituait l'un des dix volets⁴ d'une entente de collaboration entre le Secrétariat de Santé de la province de Goiás et l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'amélioration du système de santé brésilien. Pour le volet d'évaluation, une équipe de chercheurs de l'Université de Montréal a été mobilisée afin d'adapter le modèle EGIPSS⁵ au contexte brésilien. En tant que participant de l'équipe du GRIS⁶, j'ai eu l'occasion de documenter et analyser cette démarche. Après une brève description du contexte de système de santé au Brésil, je décrirai sommairement la démarche d'adaptation du modèle d'évaluation ainsi que le processus de transfert des connaissances sous-jacent.

Contexte

Depuis 1988, le Brésil développe le Système Unique de Santé (SUS) qui prône des valeurs semblables à celles du système canadien comme l'universalité, l'accès, l'équité et la gratuité. La dispensation des soins de santé est confiée aux municipalités qui sont encadrées dans cette tâche par les Secrétariats d'État de santé (SES), équivalents aux ministères de santé provinciaux au Canada. Le gouvernement fédéral brésilien joue un rôle dans la définition et l'application de la politique de santé de concert avec les états et les municipalités. Il finance aussi une partie des coûts du SUS au niveau des états ainsi qu'au niveau régional et municipal.

Parmi les stratégies de base pour assurer l'implantation de ces principes, la régionalisation dans l'organisation des services et l'allocation des ressources demeure un outil fondamental. Les

complexes régulateurs régionaux peuvent aussi collaborer à cette tâche. Le résultat final visé est l'instauration d'un système de santé public résolutif et de qualité dans les régions et les municipalités. C'est aux municipalités que revient la responsabilité de produire des services pour la population.

Les réformes vers la régionalisation au Brésil et au Québec ont créé des opportunités pour le transfert de connaissances. Dans ces réformes, les préoccupations autour de la responsabilité, l'imputabilité, la qualité et l'amélioration de la performance sont considérées conductrices de changement.

Processus d'évaluation

Phase de présentation

Les principaux objectifs de la phase de présentation étaient, pour l'équipe québécoise, de comprendre le système de soins brésilien et d'obtenir une définition claire de l'objet de l'évaluation, et pour l'équipe brésilienne, de mieux comprendre ce qu'est l'évaluation de la performance, de prendre connaissance de la théorie sous-jacente du modèle EGIPSS et d'apprécier un exemple de son opérationnalisation au Québec (Montréal). Une mission constituée par des chercheurs du GRIS et une représentante de l'Agence de Santé et Services Sociaux de la Montérégie a été déployée afin de répondre à ces objectifs.

Dans le cadre de cette mission, les premiers transferts de connaissances ont été réalisés. Les membres de l'équipe québécoise ont acquis des connaissances sur le système de santé brésilien et sur les enjeux pour chaque palier du système. Ceci a été facilité grâce aux présentations et discussions et aux visites des différentes organisations du réseau des urgences de Goiás (les urgences des hôpitaux, un hôpital exclusif pour les urgences, les stations des ambulances, et les centres de coordination-régulation du réseau).

Lors des présentations du modèle EGIPSS, les fonctionnaires brésiliens ont jugé ce modèle pertinent pour l'évaluation de leur propre système de santé. Ils ont décidé d'entreprendre un exercice d'évaluation du système des urgences, sur lequel il existait des données fiables. Il apparaît que l'état des urgences est un indicateur du fonctionnement (ou du dysfonctionnement) du système de santé. De l'avis de plusieurs, la résolution des

⁴ La protection des droits des usagers; la vigilance sanitaire; le système du sang; l'évaluation des technologies; le programme de santé de la famille (PSF) et la formation des intervenants; l'allocation des ressources; le portrait santé; l'équité des genres; l'évaluation du système de santé; et le développement des ressources humaines

⁵ Modèle d'Évaluation Globale et Intégrée de la Performance du Système de Santé

⁶ Groupe de recherche interdisciplinaire en santé

problèmes affectant les urgences contribuerait grandement à dégager de nouvelles solutions pour améliorer le fonctionnement du réseau⁷.

L'équipe de l'Université de Montréal et les fonctionnaires brésiliens ont construit ensemble la définition du projet d'évaluation, l'orientation et les objectifs de cette évaluation pour les quatre régions de la province de Goiás où le projet de régionalisation avait déjà démarré. L'objet de l'évaluation était un choix stratégique puisque les services des urgences agissent comme intégrateurs des services de soins dans un continuum coordonné de prise en charge des usagers. Deux des quatre composantes principales du système d'urgence de Goiás ont fait l'objet de l'évaluation : les composantes pré-hospitalières fixes et mobiles.

1. Pré-hospitalière fixe : cette composante fait référence aux établissements de santé de première ligne, aux équipes de santé de la famille, aux agents communautaires, aux hôpitaux de jour, aux services de diagnostic et de thérapie, et aux établissements non-hospitaliers. Notons que le système d'urgence brésilien est doté d'établissements d'urgences non hospitaliers, les « Pronto Atendimento », qui reçoivent les cas d'urgence, les stabilisent et ensuite, les réfèrent aux autres services du système.

2. Pré-hospitalière mobile : cette composante est constituée des services de secours mobiles (ambulances), et des centres de régulation médicale des urgences. Elle est appelée plus communément SAMU-192 (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência). Notons l'existence dans l'état de Goiás du SIATE, un système d'unités de secours du corps des pompiers.

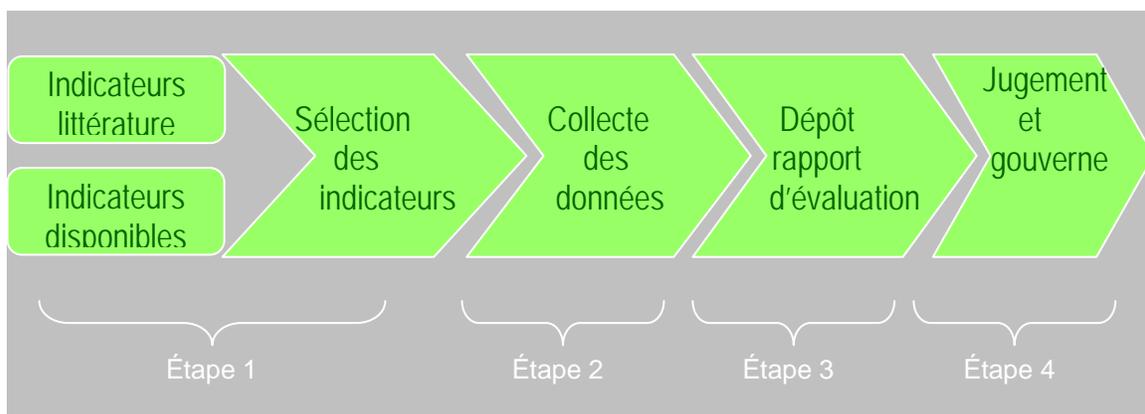
Dû au manque de données fiables et au manque de systématisation dans leur collecte, les deux autres composantes du système des urgences (hospitalières et post-hospitalières) n'ont pas été évaluées.

Cette première mission a permis d'établir les bases de la collaboration pour le démarrage de la phase d'opérationnalisation.

Phase d'opérationnalisation

La phase d'opérationnalisation a été développée en quatre étapes, le schéma (figure 1) suivant illustre les étapes de cette phase.

Figure 1 : Étapes d'opérationnalisation



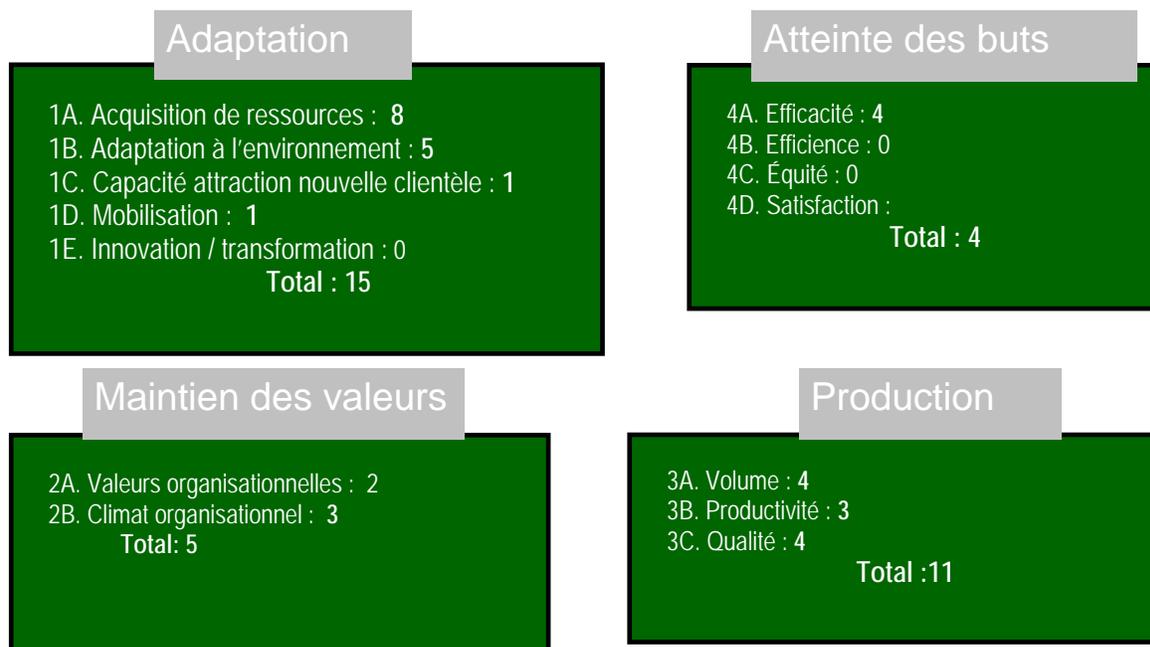
⁷ Relever ensemble des défis des urgences, plan d'action issu du forum sur la situation dans les urgences tenu à Montréal les 4 et 5 octobre 1999, MSSS, novembre 1999.

Au cours de la première étape, les indicateurs pour l'évaluation ont été sélectionnés par un groupe d'experts du Secrétariat de Santé de Goiás et du Gouvernement fédéral. La sélection des indicateurs a été basée sur des critères de pertinence pour le contexte, de disponibilité et de validité. Ainsi, une liste finale d'indicateurs a été constituée incluant un total de 35 indicateurs (4 indicateurs pour la dimension Atteinte des buts, 11 indicateurs pour la dimension Production, 15 indicateurs pour la

dimension Adaptation, 5 indicateurs pour la dimension Maintien des valeurs).

Le schéma suivant (figure 2) illustre la juxtaposition des indicateurs retenus avec les dimensions et sous-dimensions modèle EGIPSS.

Figure 2 : Juxtaposition des indicateurs retenus avec les dimensions et sous-dimensions modèle EGIPSS



Dans la seconde étape, la collecte de données a été effectuée par une équipe de fonctionnaires de la super-intendance d'évaluation du gouvernement de Goiás. Le suivi et la supervision de la collecte de données ont été effectués à l'aide des contacts directs entre les chercheurs de l'Université de Montréal et les responsables de chaque région par conférences téléphoniques et Internet. Ces liens directs ont permis de mieux répondre aux problèmes pouvant survenir lors de la collecte des données, d'harmoniser les données des différentes régions et d'optimiser les travaux.

Étant donné que le degré de développement des services d'urgence est différent selon les régions, les systèmes d'information ne sont pas les mêmes d'une région à l'autre. L'exercice d'harmonisation des données a permis de constater ces écarts et a ainsi représenté une opportunité pour réfléchir sur les modes d'organisation et d'échange d'informations dans le système de services d'urgence.

Une fois les données collectées, elles ont été saisies à l'aide d'un logiciel spécialement conçu pour obtenir des représentations graphiques permettant l'interprétation de la performance pour chaque région, et en fonction de trois niveaux d'analyses : par indicateurs, par sous-dimensions et par dimensions du modèle EGIPSS. Nous avons obtenu des

configurations distinctes pour chacune des régions permettant de constituer un premier portrait des forces et des faiblesses du système des urgences dans ces régions.

Le partage d'expériences lors des ateliers de restitution des résultats ont permis aux fonctionnaires et décideurs des différentes régions de prendre connaissance des stratégies présentes dans les systèmes plus performants. D'autre part ces différentes configurations ont permis de démontrer que le modèle est sensible, et qu'il permet de repérer des différences entre les régions. Cet outil aide à la gouverne, à la prise de décision dans une perspective d'amélioration continue de la performance.

Le processus de transfert de connaissances

La théorie comportementale (behavioriste) ou la théorie constructiviste est généralement utilisée lorsqu'il s'agit de faire un transfert de connaissances (Fosnot 1996; Eskelinen, 2004). Ces deux théories ont des perspectives différentes sur le processus d'apprentissage et elles ont différentes implications pour le contenu et les méthodes de formation. La théorie d'apprentissage comportemental est particulièrement utile pour le transfert de données et d'informations, alors que la théorie constructiviste porte une plus grande importance au rôle de tous

les acteurs afin de construire ensemble les connaissances. Cette théorie se prête davantage à la formation pour l'implantation d'un système d'évaluation de la performance. Dans cette expérience, le processus de transfert des connaissances a été réalisé simultanément et en lien étroit avec le processus d'évaluation.

Pour le transfert de connaissances, nous nous sommes inspirés de la théorie d'apprentissage constructiviste. Elle permet de combiner les connaissances spécifiques pour l'évaluation des systèmes de santé, avec les connaissances des processus organisationnels existants dans les systèmes locaux (Johnston & Leenders, 1990). Transférer les connaissances implique beaucoup plus que de simplement transmettre de nouvelles informations. Ce processus d'apprentissage demande que l'information soit adoptée et adaptée. Pour ce faire, le dialogue continu, les interactions et les approches collaboratives entre les groupes créateurs de connaissances doivent avoir lieu à tous les paliers du système et durant toutes les phases du processus d'évaluation (Sudsawad, 2007).

Le choix des méthodologies de transferts de connaissances dépend du type de connaissances à transmettre, des utilisateurs des connaissances et de la nature du contexte où elles seront utilisées. Ces facteurs sont aussi relatifs au choix de la méthode de formation et ont un effet sur le modèle qui sera appliqué dans un contexte d'apprentissage donné. L'objectif principal n'était pas seulement de transférer des connaissances par rapport à une méthode et à une théorie d'évaluation, mais d'offrir la possibilité d'opérationnaliser ces connaissances dans un contexte spécifique et ainsi de fournir aux gestionnaires du système des urgences aux niveaux régionaux et provinciaux de nouvelles connaissances et compétences permettant de satisfaire les besoins de la nouvelle réalité de la régionalisation. Le processus d'évaluation a aussi permis d'offrir aux chercheurs de l'Université de Montréal la possibilité d'acquérir des connaissances sur le comportement du modèle EGIPSS dans des contextes différents. L'adaptation et l'opérationnalisation du modèle EGIPSS dans le système des urgences de Goiás a été possible grâce à une combinaison de connaissances sur la théorie et sur la méthode d'évaluation et de connaissances par rapport aux processus, rôles, informations, priorités et pratiques organisationnelles de chaque système régional.

Une seule méthode de transfert de connaissances ne pouvait satisfaire l'ensemble des objectifs de notre programme de formation mutuelle. Les méthodes utilisées ont inclus des présentations formelles, des sessions de travail, des ateliers pour les formateurs, des visites au Brésil et au Canada et des ateliers de mise en situations (jeux de rôle). Ces multiples

stratégies ont facilité la collaboration et le transfert bidirectionnels de connaissances.

Conclusion

Le transfert a été bidirectionnel et s'est effectué tout au long du processus. L'équipe brésilienne a acquis une autonomie pour l'évaluation de son système des urgences en ayant une connaissance suffisamment approfondie du modèle EGIPSS pour être en mesure de l'appliquer dans divers secteurs du SUS. Un autre résultat constaté est que l'évaluation constitue une situation propice pour le transfert de connaissances et l'apprentissage. En fait, sans transfert et sans apprentissage, cette expérience d'appréciation de la performance n'aurait pas été possible. Enfin, étant donné que le modèle EGIPSS sera aussi implanté dans plusieurs secteurs de services de santé du système québécois (incluant le système des urgences), il serait opportun de partager l'expérience d'adaptation de ce modèle ciblant les urgences de Goiás et de transmettre les résultats obtenus.

Références

- Champagne, F., Contandriopoulos, A., Picot-Touché, J., Béland, F., & Nguyen, H. (2005). Un cadre d'évaluation de la performance des systèmes de services de santé: le modèle EGIPSS. *Rapport technique*, <http://www.gris.umontreal.ca/rapportpdf/R05-05.pdf> Page consultée en novembre 2007.
- Eskelinen, J. K., A. Koskinen, M. Tyrvainen, P. (2004). Comparing the applicability of two learning theories for knowledge transfer in information system implementation training. *IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies*, <http://ieeexplore.ieee.org/iel5/9382/29792/01357404.pdf?tp=&isnumber=&arnumber=1357404>, Page consultée en novembre 2007, 206- 210.
- Fosnot, C. T. (1996). Constructivism. Theory, Perspectives, and Practice. *Teachers College Press, New York*, 228 pp.
- Johnston, D., & Leenders, M. (1990). The Diffusion of Innovation Within Multi-Unit Firms. *International Journal of Operations & Production Management* 10(5), 15-24.
- Sudsawad, P. (2007). Knowledge translation: Introduction to Models, Strategies, and Measures. *Austin, TX: Southwest Educational Development Laboratory, National Center for the Dissemination of Disability Research*, <http://www.ncddr.org/kt/products/ktintro/ktintro.pdf>, Page consultée en novembre 2007.



Desjardins
Caisse du personnel de l'Administration
et des Services publics

Prix Reconnaissance 2007 remis à Marie Gervais

Allocution de présentation

Par André Caron, président de la SQEP



Depuis 1996, la Société québécoise d'évaluation de programme souligne la contribution exemplaire d'une personnalité du monde de l'évaluation à l'essor de la profession au Québec en lui remettant le *Prix Reconnaissance*.

La récipiendaire du Prix de Reconnaissance 2007 est actuellement professeure titulaire au Département de médecine sociale et préventive de la Faculté de médecine de l'Université Laval à Québec ainsi que directrice scientifique du Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale. Ergothérapeute et psychologue de formation, elle détient un doctorat en mesure et évaluation de l'Université Laval, doctorat pour lequel elle a obtenu le *Prix de la meilleure dissertation étudiante* décerné par la SCÉ en 1996.

Notre lauréate de cette année est active depuis plus de 16 ans dans le domaine de l'évaluation. Véritable touche-à-tout, elle s'est intéressée non seulement au développement de la discipline elle-même, mais également au développement de la capacité d'évaluation, au développement de systèmes de suivi et d'évaluation, à l'évaluation comme outil de support à la gouverne, à l'amélioration continue et à la pérennité de politiques, programmes et initiatives dans des environnements complexes de pratique, aux collaborations intersectorielles et interorganisationnelles ainsi qu'à l'évaluation dans les pays en développement et aux stratégies de changement et de transfert de connaissances.

Ses nombreuses qualités professionnelles l'ont amené à occuper plusieurs fonctions. D'abord active dans différents milieux de pratique comme ergothérapeute puis comme psychologue, elle s'est ensuite orientée dès 1988 vers une

carrière universitaire. Associée lors de ses premières années universitaires au Département de réadaptation de l'Université Laval et responsable de l'axe de recherche portant sur l'évaluation des politiques et programmes du Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation et intégration sociale de Québec, notre lauréate a également fait un séjour au sein de la fonction publique québécoise de 2001 à 2006 en tant que directrice de la recherche et de l'évaluation.

Experte en évaluation reconnue au plan national et international, elle possède également une grande expérience de gestion de la recherche et de l'évaluation dans des environnements complexes et politiques. Elle est par ailleurs reconnue pour son souci d'arrimer étroitement la recherche et l'évaluation avec les milieux de décision et de pratique ainsi que pour ses réalisations en termes d'optimisation des impacts de la recherche et de l'évaluation dans les milieux concernés, et de gestion du changement.

Notre lauréate compte également à son actif une foule de réalisations. En collaboration avec divers partenaires, elle a participé, notamment, au développement et à l'évaluation de réseaux de services en santé. Au fil des années, elle a été responsable du projet de gestion centralisée des fonctions évaluatives dans l'ensemble du réseau québécois de traumatologie, contribué au développement d'un système de suivi et d'évaluation de la performance des différentes composantes du réseau québécois de traumatologie, et réalisé plusieurs audits externes touchant différents établissements et consortiums d'établissements régionaux et interrégionaux en traumatologie en vue de leur désignation par le ministère de la Santé et des Services sociaux de Québec. Elle a de plus agi comme conseillère et évaluatrice pour le Fonds de recherche en

santé du Québec et consultante pour divers ministères et organismes provinciaux concernant des problématiques en santé. Plus récemment encore, elle a travaillé de concert avec l'Association africaine d'évaluation pour l'organisation de son congrès qui s'est tenu au Niger en janvier 2007 ainsi que dans divers dossiers dont la révision des Principes directeurs de l'évaluation en Afrique et le développement de la capacité en évaluation sur ce continent. Elle est également responsable de l'implantation depuis septembre 2007 d'une spécialisation de 2^e cycle en évaluation en santé communautaire à l'Université Laval et, j'en oublie certainement tant son activité professionnelle est foisonnante.

Nonobstant toutes ces activités, notre lauréate trouve encore l'énergie nécessaire pour participer à la vie de plusieurs associations en évaluation telles que la SQEP et la SCE bien sûr, mais également l'*American Evaluation Association*, l'*European Evaluation Association* et l'*Australasian Evaluation Association*. À cela s'ajoute sa nomination encore toute récente comme membre du conseil d'administration du Réseau de recherche en santé des populations du Québec. Mentionnons

finalement qu'elle est l'auteure de nombreux articles scientifiques et rapports de recherche et qu'elle s'est engagée dans l'organisation de plus d'une vingtaine de colloques et congrès tant au plan local qu'international. Évaluatrice prolifique, formatrice reconnue, vous conviendrez qu'un parcours aussi brillant mérite d'être salué comme il se doit.

Mesdames, Messieurs, j'ai l'immense plaisir de remettre le prix *Reconnaissance 2007* de la SQEP à Madame Marie Gervais.

ANÉIS
ANALYSE ET ÉVALUATION DES INTERVENTIONS EN SANTÉ
Programme de formation interdisciplinaire

EvaluationConseil.com
Bureau d'évaluation de programmes

 **sogémap.com**
Société conseil en gestion de
programmes publics

Nouvelles brèves...

Colloque 2007 de la SQÉP - Bilan

Lors du dernier colloque de la SQEP tenu à Montréal le 2 novembre dernier, 68 personnes étaient inscrites. De ce nombre 37 personnes ont assisté à l'assemblée générale qui, depuis le colloque de 2005, a lieu au retour du dîner afin de permettre une participation accrue des membres de la SQEP. Depuis 2005, deux nouvelles activités se sont ajoutées : la Soirée de la Société qui précède l'ouverture du Colloque et qui permet aux membres et aux présentateurs de se rencontrer dans un climat plus informel et une journée de formation qui permet de jumeler la participation au colloque à une activité d'apprentissage. Près d'une vingtaine de personnes ont assisté à la soirée de la Société. Pour la journée de formation, il y a eu 9 personnes participantes aux deux formations prévues.

Conformément au principe d'alternance mis de l'avant par la SQEP, le prochain colloque aura lieu à Québec à l'automne 2008.

Assemblée générale annuelle 2007 de la SQÉP - Bilan

Lors de la dernière assemblée générale de la SQEP tenu à Montréal le 2 novembre dernier, André Caron a été élu président. Sylvain Bernier a terminé son deuxième mandat à la présidence. Donc il devient le président sortant d'office. Étant donné que cinq postes du conseil d'administration étaient en élection et que cinq candidatures étaient proposées, ils sont déclarés élus par acclamation. Donc sont déclarés élus : Chantal Gadbois, Constance Herrera, Richard Marceau, Barbara Rufo et Nicolas Toutant.

Le Conseil d'administration 2007-2008 de la SQEP sera composé de :

André Caron, président
Barbara Rufo, vice-présidente Montréal
Félix Meisels, vice-président Québec
Constance Herrera, trésorière
Daniel Marchand, secrétaire
Sylvain Bernier, président sortant
André Bernier, administrateur
Chantal Gadbois, administratrice
Jacques Gagnon, administrateur
Richard Marceau, administrateur
Nicolas Toutant, administrateur

Du nouveau dans le site Internet du Congrès 2008 de la SCÉ

Il est possible de consulter l'aperçu du programme présentant chaque plage horaire et les activités pertinentes. Ajoutez à cela une liste des ateliers qui seront offerts le 11 mai et la liste de tous les panels et de toutes les présentations qui seront offerts à Québec du 12 au 14 mai. Maintenant vous avez toutes les informations vous permettant de vous inscrire.

Un conseil : inscrivez-vous tôt pour bénéficier des frais d'inscription hâtifs et faites vos réservations de chambres rapidement puisque les hôtels se remplissent rapidement à Québec en cette année de 400^e anniversaire.

Pour plus de détails : <http://c2008.evaluationcanada.ca>

L'évaluation des politiques publiques en Europe : cultures et futurs, les 3 et 4 juillet 2008, Parlement européen à Strasbourg

Le programme du colloque européen "L'évaluation des politiques publiques en Europe : cultures et futurs" est maintenant disponible. L'objectif de cette manifestation sera d'échanger et de mutualiser les pratiques et les réflexions européennes sur l'évaluation des politiques publiques à l'occasion de nombreux ateliers thématiques, forums transversaux, tables rondes et débats.

Source : <http://www.sqep.ca/documents/SFE-pre-programme-strasbourg2008fran%E7ais-140308.pdf>

Pour suivre les activités de la SQÉP,
visitez notre site Internet à : www.sqep.ca



[Réseautage](#) [Formulaires](#) [Plan du site](#) [Nous joindre](#)



Nouvelles



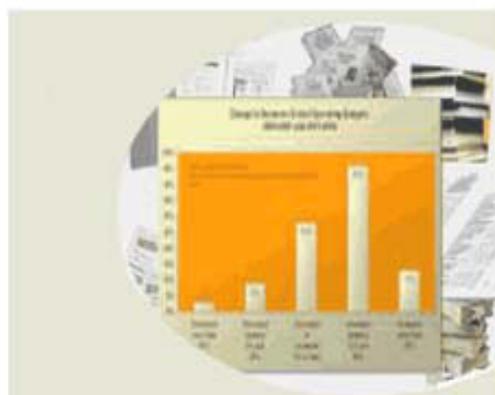
CONGRÈS DE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'ÉVALUATION
DES HÉRITAGES À PARTAGER
LE CHÂTEAU FRONTENAC, VILLE DE QUÉBEC, DU 11 AU 14 MAI 2008

<http://c2008.evaluationcanada.ca>

Le 31 mars 2008 **Un aperçu du programme du congrès est disponible**

Un **aperçu** du programme présentant chaque plage horaire et les activités pertinentes a été mis en ligne. Ajoutez à cela une liste des **ateliers** qui seront offerts le 11 mai et la liste de tous les panels et de toutes les présentations qui seront offerts à Québec du 12 au 14 mai et vous êtes prêts à régler votre **inscription**.

Un conseil : **inscrivez-vous tôt pour bénéficier des frais d'inscription hâtifs et faites vos réservations de chambres rapidement puisque les hôtels se remplissent rapidement à Québec en cette année de 400e anniversaire.**



Bienvenue sur le site de la Société québécoise d'évaluation de programme. Une association professionnelle québécoise dédiée exclusivement à la promotion et à l'avancement de l'évaluation de programme



Le Fonds de la Société canadienne d'évaluation pour l'éducation (FSCÉE) fournit des bourses d'études et des occasions d'apprentissage aux Canadiens qui souhaitent approfondir leurs connaissances dans le domaine de l'évaluation. **Bourses d'aide aux études.**

<http://www.evaluation-education.org/fr/index.html>



«Communiqués antérieurs»

Le cas échéant, le masculin et le féminin sont utilisés de façon interchangeable pour représenter collectivement les hommes et les femmes.