

# Bulletin SQÉP

*Société québécoise d'évaluation de programme*

*affiliée à la Société canadienne d'évaluation*

## Mot du président

### **EN BREF :**

#### **La rentrée de l'automne**

C'est au moment de la rentrée que, reposé et ragaillardé après la pause estivale, on fait le bilan du premier semestre en vue de relancer les activités de la Société pour le reste de l'année.

Dans le cas de la SQÉP, le premier semestre de l'année du Millénaire a été surtout marqué par le Congrès de la SCÉ qui a eu lieu à Montréal du 13 au 16 mai. Bien qu'il ne soit pas à proprement parler une activité de la SQÉP, le Congrès de la SCÉ a tellement mobilisé les énergies des forces vives de la SQÉP, notamment celles de la région de Montréal, qu'il a nettement dominé les activités de ce premier semestre. Il est possible maintenant, plus de trois mois après sa fin, d'en dresser un bilan.

Ce bilan est largement positif. Sur le plan de l'assistance d'abord, car 544 personnes ont assisté à l'une ou l'autre des activités du Congrès. Quant au programme, les appréciations des congressistes, telles que reflétées dans les fiches d'évaluation, ont également été largement positives, si l'on excepte quelques critiques au sujet des activités programmées à l'heure du

lunch. Enfin, sur le plan financier le bilan est également à la hauteur des attentes. Afin de compléter ces premiers éléments d'appréciation, le Comité organisateur procède actuellement à une évaluation plus qualitative afin de dégager des recommandations susceptibles d'améliorer la planification et l'organisation des congrès futurs.

Un tel bilan positif n'est pas le fruit du hasard. On le doit au travail acharné du Comité organisateur, sous la direction énergique et diplomatique des co-présidents Natalie Kishchuk et Jim Cullen. Natalie et Jim ont été appuyés par une équipe dynamique composée de Daniel Caron et Frédéric Lesemann, responsables du programme scientifique, Lise Trudel, communications et programmation, France Maher et Martin St-Georges, logistique, Judith Légaré, ateliers préliminaires, Benoît Gauthier, Site Web du congrès, Fernand Bourgault, budget, Nathalie Dubois et Fanny Marcoux, programme des activités sociales, Sony Perron, parrainage et commandites, et enfin, Hélène Johnson, responsable de l'évaluation du congrès.

Bien que le Congrès de la SCÉ ait ainsi pris beaucoup de place durant le premier semestre, la SQÉP a su consacrer du temps et des énergies

à l'un de ses mandats fondamentaux, soit les activités de formation. Ainsi, Richard Marceau, professeur à l'ÉNAP et aussi secrétaire de la SQÉP, a présenté le 2 mars dernier une activité de formation intitulée : «Les modèles logiques : une aide précieuse en évaluation». La seconde activité de formation du semestre qui a eu lieu le 1<sup>er</sup> mai à l'Université Laval a pris la forme d'un dîner-causerie avec Pierre Joubert du MSSS sur «L'art de communiquer efficacement les résultats d'évaluation», suivi d'un atelier animé par Sophie Malavoy. Toujours dans le domaine de la formation, le premier semestre a été marqué par la traduction des deux premiers modules de la trousse de formation de base en évaluation de programme «Essential Skills Series». Cette traduction a été réalisée par Geneviève Rodrigue, membre de la SQÉP, à la suite d'un appel d'offres de services annoncé aux membres par courrier électronique.

Tout comme le premier semestre de 2000 a été marqué par le Congrès annuel de la SCÉ, l'événement marquant de cet automne sera sans

*Suite à la page 2*

**N° de septembre 2000  
Volume 13 n° 3**



## Mot de la rédaction

Le 10 novembre prochain aura lieu l'assemblée générale de la SQÉP. Je vous y invite en grand nombre! Votre présence et votre participation sont des preuves tangibles de votre intérêt pour votre organisation. Nous avons besoin de personnes pour partager notre engagement et pour mener à bien les projets futurs.

Au cours des derniers mois, bien des gens ont donné de leur temps et de leur énergie pour nous aider à réaliser des projets intéressants concernant la promotion de l'évaluation. Je pense entre autres aux personnes qui ont travaillé à l'organisation du congrès de la SCÉ. Je pense aussi à ceux et celles qui collaborent au Bulletin. Je vous remercie de vos efforts et de votre engagement. Vous avez réussi à faire plus et par votre travail, vous m'aidez à continuer le mien...

Martin St-Georges



### Congrès 2000 de la SCÉ (suite)

doute le 9<sup>e</sup> Colloque annuel de la SQÉP qui aura lieu le vendredi 10 novembre 2000 à l'École nationale d'administration publique à Québec. Sous le thème : «L'approche économique de l'évaluation de programme», ce 9<sup>e</sup> colloque annuel qui sera suivi par l'Assemblée générale annuelle de la SQÉP sera axé sur l'exploration de la contribution de la science économique à la méthodologie d'évaluation.

Mais la formation aura aussi une place de choix au programme de la

SQÉP au cours de l'automne. Ainsi, le 5 octobre prochain, Benoît Gauthier, redonnera l'atelier intitulé : «L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : méthodes et limites», qu'il a donné au Congrès de la SCÉ et qui a été beaucoup apprécié. Par ailleurs, la SQÉP recherche des volontaires pour faire un prétest de la version française de la trousse de formation «Essential Skills Series».

Patrick Moran

#### Direction :

*Martin St-Georges*

#### Collaboratrices et collaborateurs :

*Julie Lavoie*

*Richard Marceau*

*Patrick Moran*

#### Équipe permanente :

*Marie-Claude Brunet*

*Sigrïd Choquette*

*Monique Comeau*

*Jacques Gagnon*

*Martin St-Georges*

#### Tirage : 350

Ce bulletin est publié par une équipe de bénévoles de la SQÉP.

### Au bout du fil

#### Martin St-Georges :

1650, rue Papineau, #4

Montréal (Québec) H2K 4H9

Tél. : (514) 598-8296

Courriel : georges007@hotmail.com

#### Secrétariat :

199, boul. Valcartier

Loretteville (Québec) G2A 2M8

Tél. / Télécopieur :

(418) 847-9850

Courriel : sqep@mediom.qc.ca

## Conseil d'administration de la SQÉP

Patrick Moran, président • Hélène Johnson, vice-présidente • Richard Marceau, secrétaire • Jacques Gagnon, trésorier • Marie-Hélène Adrien, administratrice • Jim Cullen, administrateur • Marie-Claude Brunet, administratrice • Carole Duchesne, administratrice • Martin St-Georges, administrateur • Natalie Kishchuk, administratrice • Lysette Trahan, administratrice



## Des échos de la SCÉ...

*Congrès...Congrès...Congrès...Congrès...Congrès...*

par Julie Lavoie, M.A.

C'est en mai 2000 et sous le thème «*Évaluation et nouvelle gouvernance : Le défi de concilier humanisme et technologie*» que s'est tenu à Montréal le 20<sup>e</sup> Congrès de la Société canadienne d'évaluation.

Le congrès de l'an 2000 a rejoint un plus grand nombre de participant-e-s canadien-ne-s que celui qui s'est tenu à Québec en 1994. En effet, il y avait 117 inscriptions de plus. Par contre, il y avait davantage d'inscriptions québécoises en 1994.

Année	Inscriptions du Québec	Inscriptions totales
<b>1994</b>	210 soit 50 %	418
<b>2000</b>	178 soit 33 %	535

Le congrès de la SCÉ semble maintenir son caractère «international» puisque des présentateurs et présentatrices de nombreux pays y participent depuis plusieurs années. Cette année, le congrès de la SCÉ a rejoint des évaluateurs-trices des contrées suivantes : 1) États américains : Illinois, Louisiane, Washington, Georgie, Wisconsin, Pennsylvanie, Massachusetts; 2) Europe : Danemark, Norvège, Grande-Bretagne, Suisse, Finlande, Belgique; 3) Autres : Chine, Israël, Australie, Corée, Barbade. Les Québécois-es représentaient 25 % des participant-e-s.

	1994	2000	Total
<b>Québec</b>	28	21	49
<b>Canada</b>	39	64	103
<b>États-Unis</b>	18	6	21
<b>Autres</b>	10	11	21
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>102</b>	<b>197</b>

La langue de communication des Québécois-es dans les présentations tenues lors des deux congrès qui se sont déroulés au Québec se distribue comme suit : entre 10 et 14 % ont communiqué dans la langue anglaise.

	Français	Anglais	Total
<b>1994</b>	25	3	28
<b>2000</b>	18	3	21



**La remise de prix sur le plan canadien dans le domaine de l'évaluation de programme**

### **Contribution à l'évaluation au Canada**

Deux individus furent mis en candidature pour le prix de la personne qui a contribué à l'évaluation au Canada : M. Benoit Gauthier et M. Harry Cummings. La candidature retenue fut celle de M. Cummings de l'Université de Guelph en Ontario.

### **Concours de dissertation canadienne**

Les personnes désireuses de soumettre un document pouvaient le faire dans deux catégories distinctes : catégorie baccalauréat, catégorie études graduées. L'ensemble des documents soumis le fut en langue anglaise. Une personne demeurant au Québec a déposé un document dans la langue française. Il s'agit de M. Alejandro Miguel Estevez, de l'ÉNAP, et son essai s'intitule : «Paradigmes et théories de l'évaluation. Le grand débat entre les modèles quantitatifs et qualitatifs».

Les personnes gagnantes ont été M. Ryan B. Sommers de l'Université Dalhousie pour la catégorie baccalauréat et Mme Chantal Langevin de l'Université Carleton pour la catégorie études graduées.

### **Concours de simulation d'évaluation**

Au concours de l'année 2000, quinze équipes se sont inscrites au classement préliminaire dont quatre du Québec. Les équipes québécoises participantes ont été : 1) Équipe de l'ÉNAP-1; 2) Équipe de l'ÉNAP-2; 3) Équipe du programme de psychologie communautaire, Université du Québec à Montréal; 4) Équipe de l'École des services sociaux, Université McGill. Le concours terminal regroupait trois équipes finalistes, dont deux

Suite à la page 4

## Des échos de la SCÉ (suite)

équipes québécoises, celles de McGill et de l'UQAM. L'équipe qui a remporté les honneurs du concours fut celle de l'Université de Waterloo.



### Les Québécois-es ayant participé aux activités de présentation ont été :

#### Conférence

1. L'évaluation comme productrice de sens dans la construction des interventions publiques : un rôle de plus en plus fragile?  
Marie-Andrée Bertrand, Université de Montréal

#### Symposiums

1. Imputabilité, responsabilité et nouvelles structures de gouvernance  
Paul-André Comeau, Commission d'accès à l'information  
James Iain Gow, Université de Montréal
2. Les politiques et les pratiques d'évaluation dans les gouvernements provinciaux  
Kenneth Cabatoff, UQAM

#### Table ronde

1. Rencontre historique à la Barbade : cadre de collaboration pour les organisations nationales en évaluation  
Jean-René Bibeau, CES  
Patrick Moran, SQEP

#### Présentations

1. Evaluation of Quebec's Public Health Priorities : A Critical Reflection on its Scope and Conditions  
Lynda Fortin, Institut national de santé publique du Québec
2. Experiences and Challenges of Developing a Monitoring and Evaluation System for the Multilateral Fund for the Implementation of the Montreal Protocol of the Ozone Layer  
Ansgar Eussner, Senoir Monitoring and Evaluation officer, Multilateral Fund Secretariat, Montréal
3. Nouvelles pratiques d'évaluation au Service de Police de la Communauté urbaine de Montréal  
Michelle Côté, Ph.D, Division planification, orientations stratégiques et budgétaires et recherche et développement
4. Du rapport d'évaluation à l'outil de gestion  
Martin Lampron, Roche Groupe-conseil, Sainte-Foy
5. Évaluation de services de suivi communautaire en santé mentale : vers une réponse aux préoccupations des différents acteurs régionaux locaux  
Andrée Fafard, Claire Catellier, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Chaudières-Appalaches
6. La technologie est-elle une garantie de qualité en enseignement supérieur?  
Bernard Demers, Université du Québec
7. Analyse critique d'une expertise réussie visant le développement d'un système d'information-clientèle : le

- cas des hôpitaux de jour de la région de Québec  
Pierre Racine, Clément Beaucage, Denise Aubé, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec
8. L'évaluation d'une nouvelle forme de gouvernance : la mise en valeur du potentiel des collectivités (défis et apprentissages)  
Marthe Hurteau, Louise Dufour, DRHC, région du Québec
9. L'enjeu de l'évaluation entre l'État québécois et les organismes communautaires : quelle place à la société civile?  
Suzanne Garon, Université de Sherbrooke  
Jean-François René, UQAM
10. Évaluation des processus de mise en œuvre et des retombées des projets québécois du Fonds pour l'adaptation des services de santé (FASS)  
Christian Dagenais, Pierre Joubert, ministère de la Santé et des Services sociaux
11. Une approche régionale multiétablissements pour la dispensation ambulatoire des soins spécialisés : évaluation d'une intervention complexe  
N. Leduc, H. Bilodeau, F. Champagne, Groupe de recherche interdisciplinaire en santé
12. Un processus d'évaluation réalisé pour le secteur privé : l'évaluation des programmes d'études conduisant à l'attestation d'études collégiales des établissements privés d'enseignement  
Alice Dignard, Commission d'évaluation de l'enseignement collégial, Québec
13. Differences in Resource Use and Costs Between Two Alternative Mental Health Service Delivery Models for Suicidal Adolescents Presenting at the Emergency Room  
Eric Latimer, Brian Greenfield, Helen Cunningham, Charles Larson, Lily Hechtman  
Hôpital Douglas, Université McGill
14. Nouvelle gouvernance, évaluation des interventions de développement et territorialité  
André Gagné, UQAR
15. Impact de l'intégration d'un intervenant social d'un CLSC dans un service d'urgence d'un centre hospitalier  
Jocelyne Pelletier, Richard Boudreau, Régie régionale de la santé et des services sociaux du Bas St-Laurent
16. Évaluation des effets du programme «Au delà de la drogue» auprès d'une population du milieu scolaire secondaire de Laval  
Marie Reine van Ameringen, Louise Allard, Richard Grignon, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Laval
17. Évaluation de nouvelles modalités d'organisation des services rattachés aux problématiques psychosociales offerts aux jeunes et à leur famille dans la région de Chaudière-Appalaches  
Andrée Fafard, Claire Catellier, Lyne Jobin, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches  
André Beaudoin, Université Laval

Suite à la page 5

## Des échos de la SCÉ (suite)

Michel K. Laflamme, Centre Jeunesse Chaudière-Appalaches, Québec

18. La simulation des communications en administration publique : une nouvelle approche à l'évaluation des technologies de communication  
Claude Beaugard, Pierre Simard, ÉNAP

### Affiches

1. Le partenariat dans la prévention et la promotion de la santé visant les 0-18 ans : un projet d'évaluation  
D. D'Amour, L. Richard, L. Séguin, J.M. Brodeur, R. Pineault, J.F. Labadie  
Université de Montréal
2. Produire du sens en contexte multiculturel : évaluation d'un cours d'été en promotion de la santé.  
Hélène Johnson, Sylvie Roy, Johnson & Roy, Sainte-Foy



**Pensez-y...**

### Prix Reconnaissance de la SQÉP

Les récipiendaires du Prix Reconnaissance ont été en 1996, 1997, 1998 et 1999 : monsieur Patrick Moran, madame Céline Mercier, messieurs Jacques Plante et Alain Saucier.

Nous attendons de nombreuses suggestions de nomination pour cette année.

**N'y manquez pas !**

## Activité de formation

### Jedi , 5 octobre 2000

*La SQÉP est agréée organisme formateur (loi du 1 %) par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité (certificat # 0005346)*

## L'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE : MÉTHODES ET LIMITES

Animateur : Benoît Gauthier

pdg/président, Réseau Circum inc./Circum Network Inc.

Dans l'analyse du rendement des services publics, on accorde de plus en plus de place à la mesure de la satisfaction de la clientèle. Ce souci de mesure s'inscrit aussi dans un mouvement général vers la gestion de la qualité qui établit la satisfaction du client comme une des priorités de l'organisation. À partir d'un modèle de l'organisation efficace, l'atelier sera l'occasion de prendre conscience des places respectives et complémentaires de l'évaluation des programmes et de la mesure de la satisfaction des clients. Un autre modèle axé sur la gestion de la satisfaction mettra en évidence cinq éléments de dynamique. Sur le plan pratique, les thèmes suivants seront abordés à partir de présentations et d'exercices : la justification de la mesure de satisfaction, la définition de l'univers des services, la définition de l'univers des clients, l'identification des priorités de mesure, l'élaboration des méthodes de mesure, l'utilisation d'outils communs, la mise en œuvre de la mesure, l'analyse et l'étalonnage des résultats ainsi que l'appropriation des conclusions par l'organisation. L'atelier se conclura par une discussion sur les avantages et les limites de la mesure de la satisfaction des clients dans la reddition des comptes et l'évaluation des programmes.

QUÉBEC

Université Laval, Pavillon La Laurentienne, auditorium  
9 h à 17 h

## INSCRIPTION

par téléphone ou télécopieur : (418) 847-9850  
par courrier électronique : [sqep@mediom.qc.ca](mailto:sqep@mediom.qc.ca)  
<http://www.evaluation.canada.ca/sqep/>



# *L'approche de l'Économique de l'Évaluation de programme*

**9<sup>e</sup> Colloque annuel**

de la

**Société québécoise d'évaluation de programme**

**à l'École nationale d'administration publique**

555, boul. Charest Est

**Vendredi, le 10 novembre 2000**

Cette année, le colloque annuel de la SQÉP propose aux évaluateurs-trices de programme d'explorer l'univers souvent mal connu des contributions de la science économique à la méthodologie d'évaluation. En effet, sur des enjeux évaluatifs aussi fondamentaux que la pertinence des programmes, la mesure des effets et le problème de la sélection en particulier, la mesure du rendement ou la considération d'options, la science économique apporte ses analyses et ses solutions qui contribuent à élargir les moyens des évaluateurs-trices d'effectuer rigoureusement et systématiquement leur travail. Le colloque présentera aux évaluateurs-trices des programmes publics les méthodes d'analyse et les solutions utilisées par la science économique pour aborder ces enjeux, ce qui permettra aux participant-e-s de mettre à niveau leurs connaissances méthodologiques dans ce domaine. Le colloque restera cependant introductif et sensibilisateur en évitant les discussions trop spécialisées. Une conférence d'ouverture en début de matinée, donnée par monsieur Bernard Fortin, professeur de science économique à l'Université Laval, brossera un tableau des apports de la science économique à l'évaluation de programme. Des ateliers en fin d'avant-midi et en début d'après-midi proposeront aux participant-e-s des applications bien concrètes dans différents secteurs d'intervention publique.

Surveillez le site WEB de la SQÉP pour une information à jour sur le colloque

**E**n 1996, la Société québécoise d'évaluation de programme a souligné pour la première fois la contribution d'une personnalité du monde de l'évaluation de programme à l'essor de la profession au Québec en lui remettant le Prix «Reconnaissance». Depuis, la SQÉP a renouvelé l'expérience tous les ans et cette année encore veut poursuivre cette jeune tradition en décernant, pour la cinquième fois, le prix à l'occasion du colloque annuel qui aura lieu à Québec le 10 novembre.

Ce Prix est décerné aux personnes qui ont fait une contribution exemplaire au développement de l'évaluation de programme dans l'un ou l'autre des domaines suivants :

- la réalisation d'études d'évaluation;
- la publication d'un livre ou d'un article;
- les activités de formation et perfectionnement;
- la participation active dans la vie d'une association professionnelle comme la SCÉ ou la SQÉP;
- l'organisation d'un congrès ou d'un colloque.

Le conseil d'administration de la SQÉP **sollicite des nominations** pour la ou le récipiendaire de cette année. Les propositions devront être motivées par un court texte et envoyées à monsieur Patrick Moran, président de la SQÉP, **avant le 6 octobre** prochain.

**Patrick Moran**

1592, rue du Ruisseau  
Sillery (Qc) G1S 3V1  
Tél. : (418) 687-0155  
Courrier électronique :  
Pmoran5603@aol.com

Société québécoise d'évaluation de programme

# Prix Reconnaissance 2000

Décerné à

???

pour sa contribution exceptionnelle  
à l'avancement de la pratique de  
l'évaluation de programme  
au Québec



remis à Québec  
lors du 9<sup>e</sup> Colloque annuel  
10 novembre 2000

\_\_\_\_\_  
*Patrick Moran, président*

\_\_\_\_\_  
*Hélène Johnson, vice-présidente*

FORMULAIRE D'ADHÉSION À LA SQÉP ET À LA SCÉ	
Nom :	
Titre :	
Organisation :	
Adresse :	
Tél. bureau : (      )	Tél. résidence : (      )
Télécopieur bureau :	Télécopieur résidence :
Courriel bureau :	@
Courriel résidence :	@

<input type="checkbox"/> 95 \$ Individu SQÉP-SCÉ	<input type="checkbox"/> 35 \$ Individu SQÉP
<input type="checkbox"/> 35 \$ Étudiant-e SQÉP-SCÉ	<input type="checkbox"/> 20 \$ Étudiant-e SQÉP

Secrétariat de la SQÉP, 199, boul. Valcartier, Loretteville (Québec) G2A 2M8  
 Téléphone/Télécopieur : 418-847-9850 Courriel : sqep@mediom.qc.ca

## **Assemblée générale de la SQÉP**

**Après le colloque, le 10 novembre 2000**

*À L'École nationale d'administration publique*

*555, boul. Charest Est, Québec*

### INSCRIPTION — ACTIVITÉ DE FORMATION DU 5 OCTOBRE 2000

**L'évaluation de la satisfaction de la clientèle : méthodes et limites**

**par téléphone, télécopieur ou courrier électronique**

(418) 847-9850 — sqep@mediom.qc.ca

<http://www.evaluationcanada.ca/sqep/>

Nom : \_\_\_\_\_

Organisation : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Télécopieur : \_\_\_\_\_

Courrier électronique : \_\_\_\_\_

#### **Coût : (incluant le dîner)**

- |                          |                       |        |
|--------------------------|-----------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | membres de la SQÉP    | 100 \$ |
| <input type="checkbox"/> | membres étudiants     | 75 \$  |
| <input type="checkbox"/> | non-membres           | 125 \$ |
| <input type="checkbox"/> | non-membres étudiants | 90 \$  |

#### **Stationnement :**

horodateur du Pavillon Casault

MODE DE PAIEMENT :

chèque ci-inclus

facturation

paiement sur place