

étape 2

Choisir les méthodes

À la fin du présent module, vous pourrez :

- ▲ définir vos attentes face au programme en identifiant **ce que** vous devez savoir pour chaque question d'évaluation déterminée à l'étape 1 (étape 2a);
- ▲ établir un plan de collecte des données en déterminant **où** vous trouverez l'information, **quand** vous devrez la recueillir, et **auprès de qui** et en précisant à **combien de personnes** vous devrez vous adresser (étape 2b);
- ▲ déterminer la **logistique** et la **faisabilité** de vos méthodes d'évaluation (étape 2c).

À la première étape, vous avez appris à définir le but de votre évaluation, à décrire votre programme à l'aide d'un modèle logique, à consulter les parties intéressées et à déterminer les questions que vous devez poser afin de procéder à l'évaluation de votre programme.

La deuxième étape vous aidera à déterminer la meilleure façon d'obtenir des réponses à vos questions d'évaluation en vous concentrant sur les renseignements dont vous avez besoin et sur les méthodes que vous devriez utiliser pour les recueillir. Dans ce module, vous aurez recours à la *Feuille de travail sur les méthodes*. Vous trouverez à la page suivante, à titre d'exemple, une *Feuille de travail sur les méthodes* remplie pour l'évaluation du programme sur les compétences parentales.

Ouvrir

Feuille de travail sur les méthodes

EXEMPLE

Feuille de travail sur les méthodes									
Questions d'évaluation	2a. Attentes face au programme (réf. Feuille de travail sur les attentes)	2b. Plan de collecte des données							2c. Logistique Est-ce possible?
	« Je m'attends à avoir... »	Existe-t-il des données?	Type d'outil	Qui peut fournir les données? (source)	Qui peut recueillir les données? (collecteur)	Structure	Combien de personnes interrogées?	Calendrier	
1. Combien de personnes ont participé au programme?	1a. au moins dix personnes qui assistent à chacune des séances, tant à l'est qu'à l'ouest. 1b. au moins 250 personnes inscrites aux 25 séries.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Feuilles de présence Formulaire d'inscription	Personnel du programme Participants	Personnel du programme	Continue	Toutes - entre 250 et 300	Sept. 1996- mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2. Comment les participants ont-ils été mis au courant de l'existence du programme?	2a. au moins 50 % des participants envoyés par un centre de ressources communautaires.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Formulaire d'inscription	Participants	Personnel du programme	Continue	Toutes - entre 250 et 300	Sept. 1996- mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3. Le programme a-t-il atteint le public cible?	3a. au moins 50 % des parents qui ont un niveau de scolarité ne dépassant pas le secondaire. 3b. au moins 95 % des participants qui ont des enfants âgés de 2 à 4 ans.	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	Formulaire d'inscription	Participants	Personnel du programme	Continue	Toutes - entre 250 et 300	Sept. 1996- mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
4. Les participants ont-ils été satisfaits de la série?	4a. au moins 70 % des participants qui jugent la série excellente ou bonne. 4b. au moins 70 % des parents dont le niveau de scolarité ne dépasse pas le secondaire qui jugent la série excellente ou bonne. 4c. des suggestions pour apporter des améliorations quant à la durée des séances, à l'endroit où elles se donnent, aux sujets abordés, etc. 4d. au moins 70 % des participants qui affirment qu'ils recommanderaient la série à un ami.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Questionnaire rempli par les participants	Participants	Personnel du programme	Ponctuelle—remplir le questionnaire après la série et un mois plus tard par téléphone	Toutes	Sept. 1996- mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
5. Les participants croient-ils que leurs compétences parentales se sont améliorées?	5a. au moins 70 % des participants qui croient que leurs compétences parentales se sont améliorées dès la fin de la série et un mois plus tard.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Questionnaire rempli par les participants	Participants	Personnel du programme	Ponctuelle—remplir le questionnaire après la série et un mois plus tard par téléphone	Échantillon aléatoire stratifié dans 10 séries (100 parents)	Janv. - mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
6. Les participants croient-ils avoir approfondi leurs connaissances en éducation des enfants?	6a. au moins 70 % des participants qui croient qu'ils ont approfondi leurs connaissances en éducation des enfants dès la fin de la série et un mois plus tard.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Questionnaire rempli par les participants	Participants	Personnel du programme	Ponctuelle—remplir le questionnaire après la série et un mois plus tard par téléphone	Échantillon aléatoire stratifié dans 10 séries (100 parents)	Janv. - mai 1997	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
7. L'aptitude à communiquer des parents a-t-elle augmenté?	7a. au moins 70 % des participants qui augmentent leur aptitude à communiquer.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Observation	Participants	Observateur professionnel	2 observations ; une au début et l'autre à la fin de la série	Échantillon aléatoire stratifié dans 6 séries (60 parents)	Janv. - mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
8. Le personnel se sentait-il bien préparé pour présenter les activités?	8a. l'ensemble des employés qui croient qu'ils étaient bien préparés pour la présentation des activités.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Groupe de discussion	Personnel du programme	Gestionnaire du programme	Évaluation à la mi-session et lorsque toute la série est terminée	Tout le personnel (8) d'un groupe	Janv. et juin 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
9. Quelles ont été les suggestions du personnel pour améliorer la prestation du programme?	9a. des suggestions du personnel sur les sujets abordés, l'endroit où les séances se donnent, les participants, etc.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Groupe de discussion	Personnel du programme	Gestionnaire du programme	Évaluation à la mi-session et lorsque toute la série est terminée	Tout le personnel (8) d'un groupe	Janv. et juin 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
10. Le personnel a-t-il présenté les activités comme prévu?	10a. au moins 75 % des sujets abordés. 10b. au moins 30 minutes allouées à chacun des sujets. 10c. au moins 75 % des activités prévues. 10d. toutes les ressources voulues distribuées.	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	Registre des activités	Personnel du programme	Personnel du programme	Continue	Les 25 séries	Sept. 1996 - mai 1997	<input checked="" type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Définir vos attentes

À l'étape 1, vous avez déterminé les questions précises auxquelles votre évaluation doit apporter des réponses afin de vous aider à prendre une décision éclairée quant à votre programme. Maintenant que vous en êtes à la première partie de l'étape 2, vous définirez vos attentes pour chacune des questions, c'est-à-dire ce que vous désirez voir se concrétiser dans le cadre de votre programme.

Attentes = « Je m'attends à avoir... »

Remémorez-vous les débuts de votre programme. Vous aviez une idée de ce que vous vouliez accomplir sur le plan des activités et des résultats et de ce qui ferait de votre programme une réussite. Peut-être vouliez-vous que les participants repartent avec le sentiment d'avoir vécu une expérience enrichissante et acquis des compétences et des connaissances qui joueraient un rôle déterminant dans l'amélioration de leur qualité de vie.

Pour définir vos attentes, vous devez prendre en considération les points suivants pour chaque question de votre évaluation.

- Qu'est-ce qui vous convaincrat que votre programme a bien fonctionné et atteint les résultats escomptés? Par exemple, dans l'évaluation du programme sur les compétences parentales, vous vouliez vous assurer de rejoindre les parents dont le niveau de scolarité ne dépasse pas le secondaire.
- Quel est le minimum que vous seriez prêt à accepter avant de songer à apporter des changements au programme? Dans l'exemple, vous vous attendiez à ce qu'au moins 50 p. 100 des participants au programme sur les compétences parentales aient un niveau de scolarité ne dépassant pas le secondaire.

Ces points représentent les deux facettes d'une attente, soit le « quoi » et le « combien ». Le « quoi » est la partie la plus facile à définir. Il est plus difficile de déterminer le « combien » car vous devez alors décider de la quantité du « quoi » à obtenir pour considérer le programme comme réussi.

La *Feuille de travail sur les attentes* présentée à la page suivante a été conçue de manière à faciliter la définition de vos attentes en mettant l'accent sur les deux points susmentionnés. Vous trouverez une copie vierge de cette feuille de travail à l'annexe B. Lorsque vous l'aurez remplie, vous devrez transcrire vos attentes dans la première colonne de la *Feuille de travail sur les méthodes*. Vous pouvez aussi travailler directement avec la *Feuille de travail sur les méthodes* si vous trouvez cela plus facile.

Définir vos attentes potentielles

Dans la première colonne de la *Feuille de travail sur les attentes*, inscrivez les questions d'évaluation que vous avez déterminées à l'étape 1. Puis, après une courte séance de **remue-méninges**, écrivez dans la colonne intitulée « Quoi? » vos attentes par rapport à chacune des questions, au fur et à mesure qu'elles vous viennent à l'esprit. Comme l'indique le tableau, il est généralement plus facile de commencer par la formule « Je m'attends à avoir... ».

Il est plus difficile de décider de ce que vous inscrivez dans la colonne « Combien? ». Pour y arriver, vous devez combiner votre point de vue subjectif avec certaines considérations objectives. Souvenez-vous que « combien » peut représenter un nombre ou un pourcentage (données quantitatives), ou être exprimé en mots comme « la plupart », « beaucoup » ou « la majorité » (données qualitatives). Ces considérations comprennent :



Feuille de travail sur les attentes		
Questions d'évaluation (tiré de la Liste de contrôle des questions d'évaluation)	« Je m'attends à avoir... »	
	Combien?	Quoi?
1. Combien de personnes ont participé au programme?	1a. au moins dix 1b. au moins 250	1a. des personnes qui assistent à chacune des séances, tant à l'est qu'à l'ouest 1b. des personnes inscrites aux 25 séries
2. Comment les participants ont-ils été mis au courant de l'existence du programme?	2a. au moins 50 %	2a. des participants envoyés par un centre de ressources communautaires
3. Le programme a-t-il atteint le public cible?	3a. au moins 50 % 3b. au moins 95 %	3a. des participants dont le niveau de scolarité ne dépasse pas le secondaire 3b. des participants ayant des enfants âgés de 2 à 4 ans
4. Les participants ont-ils été satisfaits de la série?	4a. au moins 70 % 4b. au moins 70 % 4c. quelques-uns 4d. au moins 70 %	4a. des participants qui jugent la série excellente ou bonne 4b. des parents dont le niveau de scolarité ne dépasse pas le secondaire qui jugent la série excellente ou bonne 4c. des suggestions pour apporter des améliorations quant à la durée des séances, à l'endroit où elles se donnent, aux sujets abordés, etc. 4d. des participants qui affirment qu'ils recommanderaient la série à un ami
5. Les participants croient-ils que leurs compétences parentales se sont améliorées?	5a. au moins 70 %	5a. des participants qui croient que leurs compétences parentales se sont améliorées dès la fin de la série et un mois plus tard
6. Les participants croient-ils avoir approfondi leurs connaissances en éducation des enfants?	6a. au moins 70 %	6a. des participants qui croient avoir approfondi leurs connaissances en éducation des enfants dès la fin de la série et un mois plus tard
7. L'aptitude à communiquer des parents a-t-elle augmenté?	7a. au moins 70 %	7a. des parents dont l'aptitude à communiquer aura augmenté
8. Le personnel se sentait-il bien préparé pour présenter les activités?	8a. tous	8a. des employés qui croient qu'ils étaient bien préparés pour la présentation des activités
9. Quelles ont été les suggestions du personnel pour améliorer la prestation du programme?	9a. quelques-unes	9a. des suggestions du personnel sur les sujets abordés, l'endroit où les séances se donnent, les participants, etc.
10. Le personnel a-t-il présenté les activités comme prévu?	10a. au moins 75 % 10b. au moins 30 minutes 10c. au moins 75 % 10d. toutes	10a. les sujets abordés 10b. une discussion sur chacun des sujets 10c. les activités prévues 10d. les ressources voulues distribuées

Extrants par rapport aux intrants — Qu'est-ce qui pourrait constituer des extrants raisonnables compte tenu des intrants? Par exemple, dans le programme sur les compétences parentales, si une séance de groupe dure deux heures et est animée par une personne, la participation d'au moins dix personnes serait considérée comme un extrant raisonnable. Par contre, s'il y a deux animateurs, on peut considérer comme un extrant raisonnable l'inscription de 20 participants.

Âge du programme — Depuis combien de temps le programme existe-t-il? S'il n'en est qu'à sa première année d'existence, vos attentes seront sûrement moins élevées que s'il est à mi-chemin ou à la fin de sa mise en œuvre. Par exemple, pour le programme sur les compétences parentales, vos attentes en ce qui concerne le nombre de participants, au début du programme, pouvaient être de cinq par séance. Mais maintenant que le programme existe depuis cinq ans, vous espérez en avoir au moins dix par séance, afin de justifier l'utilisation des ressources (voir plus haut). Si un programme est en place depuis quelques années, le maintien, l'augmentation ou la diminution du nombre de participants pourrait constituer un résultat raisonnable, selon les tendances démographiques et les caractéristiques du public cible.

Expérience passée ou programmes similaires — Comment la réalisation de programmes similaires s'est-elle déroulée? Quels en ont été les résultats? Vous aurez peut-être à vous renseigner auprès de collègues d'autres organismes ou à consulter la documentation sur des programmes semblables au vôtre afin d'obtenir des renseignements qui vous aideront à définir vos attentes.

Acquis au départ — Quel changement raisonnable le programme pourrait-il apporter? Par exemple, si les participants connaissent peu le sujet, on peut s'attendre à ce que le programme contribue à augmenter leurs connaissances de façon beaucoup plus considérable que si celles-ci étaient déjà étendues au départ.

Attentes réalistes — Établissez des attentes que vous croyez réalisables. Fixez-vous comme objectif d'obtenir les meilleurs résultats possibles, mais donnez-vous une chance. Une attente de 100 p. 100 est rarement réaliste.

Peut-être aurez-vous de la difficulté à définir vos attentes par rapport à certaines questions d'évaluation. Cette situation est attribuable, la plupart du temps, au fait que la question d'évaluation n'est pas assez claire ou précise. Retournez à la section de l'étape 1 intitulée « Vérifier la faisabilité des questions d'évaluation » et essayez de voir si vous pouvez reformuler les questions.

Choisir vos attentes et en vérifier la faisabilité

La deuxième étape consiste à **choisir** les attentes que vous conserverez. Examinez chacune des attentes inscrites sur la *Feuille de travail sur les attentes* et mettez en application les principes qui vous ont été présentés à l'étape 1, à savoir :

Précision — L'attente est-elle précise? Est-elle claire?

Mesurabilité — Serez-vous capable de recueillir les données pour évaluer votre attente?

Faisabilité — Au besoin, serez-vous capable de prendre les mesures qui s'imposent par rapport aux résultats que vous obtiendrez?

Pertinence — Est-il absolument nécessaire de répondre à cette attente pour procéder à l'évaluation de votre programme?

Opportunité — Cette attente est-elle réaliste en ce moment?



Si l'une de vos attentes ne répond pas à ces critères, demandez-vous si elle pourrait être reformulée. Vous pouvez la modifier vous-même ou consulter un expert en évaluation. Si la version améliorée de l'attente échoue toujours le test des principes susmentionnés, vous devrez songer à l'éliminer et à passer aux autres.

Lorsque vous avez choisi les attentes que vous conserverez, transcrivez vos questions d'évaluation et vos attentes sur la *Feuille de travail sur les méthodes*.

ÉTAPE 2 b

Mettre au point un plan de collecte des données

Vous devez maintenant mettre au point votre plan de collecte des données. Pour ce faire, vous devrez utiliser votre *Feuille de travail sur les méthodes* et avoir recours au *Guide de collecte des données* qui suit. Une copie vierge de la *Feuille de travail sur les méthodes* se trouve à l'annexe B.

Pour créer votre plan de collecte des données, réfléchissez aux sept considérations suivantes pour chacune des questions d'évaluation. La *Feuille de travail sur les méthodes* vous guidera pour chacune de ces considérations.

1. Est-ce que toutes les données dont vous avez besoin sont disponibles présentement?
2. Quel type d'outil de collecte de données peut fournir les renseignements voulus?
3. Qui peut fournir les données, si on le lui demande?
4. Qui peut recueillir les données?
5. Quelle est la meilleure structure à utiliser?
6. Après de combien de personnes et dans combien de documents les renseignements doivent-ils être recueillis?
7. De combien de temps a-t-on besoin pour recueillir les données?

Lorsque vous aurez répondu à toutes ces questions, vous aurez brossé un tableau de la méthode que vous utiliserez dans un plan de collecte des données.

L'ordre dans lequel vous répondez à ces sept questions peut varier selon la question d'évaluation. On a choisi l'ordre présenté plus haut pour la trousse parce qu'il convient à la plupart des questions d'évaluation. Choisissez l'ordre qui vous semble le plus naturel : les évaluateurs commencent généralement par la question concernant la structure lorsqu'ils évaluent les résultats, alors que les gestionnaires pourront préférer commencer par les types d'outils utilisés.

La *Trousse d'évaluation des programmes* contient de l'information qui vous aidera à mettre au point votre plan de collecte des données.

Choisir le type d'outil à utiliser

Amorcez l'élaboration de votre plan de collecte des données en vous demandant **si les données dont vous avez besoin existent déjà**. Dans l'affirmative, inscrivez le type d'outil qui a été utilisé dans la colonne intitulée « Type d'outil » sur la *Feuille de travail sur les méthodes*.

Si les données ne sont pas disponibles, reportez-vous au *Guide de collecte des données*. Étudiez la description des outils qui se trouve dans la première colonne afin de voir s'il n'y en aurait pas un qui pourrait vous être utile pour recueillir les données dont vous avez besoin. À ce stade-ci, ne vous préoccupez pas de savoir si l'outil en question existe ou non; demandez-vous seulement où il pourrait ou devrait se trouver. Puis, dans la colonne « Type d'outil » de la *Feuille de travail sur les méthodes*, inscrivez l'outil qui pourrait être utilisé pour chacune des attentes. Par exemple, pour le programme sur les compétences parentales, si vous voulez savoir combien de personnes ont participé au programme, vous vous demanderez : « Où puis-je trouver des données sur le nombre de personnes ayant participé à notre programme? ». Les feuilles de présence vous fourniraient certainement la réponse, donc vous les inscrivez dans la colonne « Type d'outil ».

Vous ne vous intéresserez généralement qu'aux données propres à votre programme. Toutefois, si votre question concerne les résultats à court et à long termes, il est possible que les renseignements voulus soient déjà consignés quelque part. Si vous mettez la main sur le rapport d'évaluation d'un programme semblable au vôtre, qui a été réalisé dans un contexte comparable et dont la méthodologie est solide, vous pourrez avoir recours à ces résultats pour vous aider à décrire les résultats escomptés. Il est très important d'effectuer une recherche documentaire approfondie et de consulter les personnes qui ont déjà été engagées dans la réalisation de projets similaires avant de recueillir de nouvelles données sur votre programme.

Il est possible que plus d'un outil convienne à une attente. De nombreux facteurs influent sur le choix des outils et des méthodes à utiliser. La description des outils de collecte de données peut vous aider à déterminer ce qui vous convient le mieux. Notez que chaque description indique si les données fournies par l'outil sont des chiffres (C) ou des mots (M). Les deux approches sont utiles. Si votre attente comprend des nombres ou des pourcentages, assurez-vous que l'outil que vous choisissez fournit aussi des nombres ou des pourcentages.

Lorsque vous choisissez un outil, prenez en considération la qualité des données qu'il fournira. Celles-ci doivent être aussi près de la réalité que possible (validité) et doivent rester identiques si vous posez les mêmes questions à la même personne à des moments différents (fiabilité). Prenez connaissance des inconvénients énumérés dans le *Guide de collecte des données* pour connaître les problèmes liés à la collecte de données valides et fiables, puis choisissez l'outil qui correspond le mieux à votre attente.

L'étape 3 traitera plus en profondeur de l'évaluation de la validité et de la fiabilité des données. De plus, vous devez tenir compte des ressources requises pour chaque outil. Reportez-vous pour chaque outil au *Guide de logistique* figurant à l'annexe D, afin de déterminer les conditions d'utilisation de chacun, puis comparez-les aux ressources qui sont présentement à votre disposition.

Lorsque vous choisissez un outil, il importe de tenir compte des caractéristiques des personnes auprès de qui vous recueillez les renseignements (p. ex., leur âge, leur langue, leur culture, leurs déficiences) et du contexte dans lequel l'évaluation est effectuée. Si on prend l'exemple du programme sur les compétences parentales, la participation à des entrevues individuelles pour lesquelles les parents doivent attendre à la fin de la séance sera beaucoup moins élevée que la réponse à des questionnaires qu'il s'agit de remplir au cours d'une séance. Le taux de réponse est très important — le groupe auprès duquel vous recueillez des données doit être représentatif de l'ensemble des personnes engagées dans le programme et non d'un sous-ensemble particulier.



Guide de collecte des données

Description	Avantages	Inconvénients
<p>Registres des activités (C, M) Registre tenu par le personnel sur les activités du jour, p. ex., sujets abordés, documents distribués, formule (conférence, groupe de discussion, portes ouvertes, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • peu coûteux • peuvent être élaborés ou modifiés selon les besoins de l'évaluation • facile à remplir pour le personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • la façon de remplir le registre et le nombre de détails inscrits peuvent varier d'un employé à l'autre • l'analyse des données peut être compliquée (p. ex., analyser des renseignements inscrits dans un journal intime) • il peut être difficile de comparer des données de différentes périodes à cause des changements quant à la définition et à la nature des données consignées • certains renseignements peuvent être confidentiels et exiger un consentement particulier
<p>Documents administratifs (C) Données (possiblement informatisées) liées aux opérations relatives au programme <i>Finances</i> — coûts associés au matériel, au loyer, à la dotation en personnel, etc. <i>Utilisation de l'équipement et des installations</i> — location et utilisation <i>Personnel</i> — personnel attiré : nombre, heures de travail <i>Système informatisé de rapport des activités</i> — calendrier des activités et horaire du personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • peu coûteux • les données les plus faciles à comprendre • de façon générale, ces données existent 	<ul style="list-style-type: none"> • peuvent être incomplets, inexacts ou mal organisés • ne constituent habituellement pas un point de comparaison par rapport aux autres organismes et programmes • limités aux données actuelles
<p>Tableaux Tableaux et dossiers sur les participants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • peu coûteux • facilement accessibles 	<ul style="list-style-type: none"> • certains renseignements peuvent être confidentiels et exiger un consentement particulier • il est possible que les données ne soient pas consignées de façon constante d'un tableau à l'autre • l'analyse peut être compliquée (p. ex., analyser des renseignements inscrits dans un journal intime) • on doit s'assurer que les employés extraient les renseignements des tableaux de la même façon
<p>Formulaires d'inscription (C, M) Source de renseignements personnels détaillés sur les participants et d'autres données (p. ex., où la personne a entendu parler du programme, qui l'a envoyée)</p> <p>Feuilles de présence (C) Feuilles signées ou relevé par le personnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • peu coûteux • facilement accessibles • peuvent être élaborés ou modifiés selon les besoins de l'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • certains renseignements peuvent être confidentiels et exiger un consentement particulier • il peut être difficile de comparer des données de différentes périodes à cause des changements quant à la définition et à la nature des données consignées
<p>Base de données sur la population (C) Source de données sur la population, p. ex., recensements ou statistiques de l'état civil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • utile pour calculer un taux démographique • description de la population de la zone de recrutement • source de données souvent peu coûteuse 	<ul style="list-style-type: none"> • données souvent périmées • limitée aux données disponibles • peut exiger des connaissances en informatique
<p>C = Données exprimées en chiffres M = Données exprimées en mots</p>		

Guide de collecte des données

Description	Avantages	Inconvénients
Entrevues individuelles (C, M) Réponses aux questions prévues d'avance d'un intervieweur (en personne)	<ul style="list-style-type: none"> • permet l'observation d'une vaste gamme d'attitudes • permet d'approfondir les données 	<ul style="list-style-type: none"> • il est possible que les personnes interrogées n'aient pas le temps de réfléchir suffisamment aux questions • demande beaucoup de temps et de ressources • demande des intervieweurs qualifiés
Questionnaires remplis par les personnes interrogées (C, M) Questionnaire rempli par la personne interrogée (peut lui être remis directement ou être envoyé par la poste)	<ul style="list-style-type: none"> • plus rapide et moins coûteux que les entrevues individuelles et les sondages téléphoniques • absence d'interférence de la part de l'enquêteur • les données peuvent être recueillies relativement rapidement si les questionnaires sont remis en personne (pas dans le cas des sondages envoyés par la poste) • permet de sonder un grand nombre de personnes • les personnes interrogées peuvent être plus à l'aise pour répondre à des questions délicates 	<ul style="list-style-type: none"> • les questions doivent être bien structurées, ce qui peut limiter les participants dans leurs réponses • les détails sont limités aux commentaires ajoutés • les consignes ou questions ne peuvent pas être expliquées • le taux de réponse est généralement bas pour les sondages envoyés par la poste, mais varie selon le sujet et les participants • le niveau d'alphabétisation peut limiter la capacité des participants à répondre • on peut avoir à traduire les questionnaires
Sondage téléphonique (C, M) Réponses à des questions prévues d'avance et posées au téléphone	<ul style="list-style-type: none"> • demande moins de temps et d'argent que les entrevues individuelles • influence du non-verbal de l'enquêteur réduite • les consignes et questions peuvent être expliquées • élimine les risques auxquels est exposé l'enquêteur 	<ul style="list-style-type: none"> • il est possible que les personnes interrogées n'aient pas le temps de réfléchir suffisamment aux questions • il est facile pour les personnes interrogées de mettre un terme à l'entrevue avant la fin de celle-ci • peut sembler porter atteinte à la vie privée, mais moins que les entrevues individuelles • il est possible que les personnes interrogées ne répondent pas honnêtement aux questions délicates • impossible de joindre les personnes qui n'ont pas le téléphone (le problème peut s'appliquer ou non selon le public cible)
Observations (C, M) Compétences ou comportement observés directement	<ul style="list-style-type: none"> • permet l'observation des compétences et des comportements non verbaux • s'effectue dans un contexte naturel 	<ul style="list-style-type: none"> • peu de contrôle sur certains facteurs pouvant influencer sur les données • information difficile à quantifier (à mettre en chiffres) • coûteux, donc limité à de petits groupes échantillons
Groupes de discussion (M) Entrevue de groupe avec des questions prévues d'avance	<ul style="list-style-type: none"> • permet l'exploration de nombreux points de vue sur un sujet • permet de recueillir des informations et des opinions approfondies sur des sujets précis • tous les participants ont la possibilité de participer • permet d'aborder les sujets de façon structurée • peut être peu coûteux si on a recours à des groupes déjà formés 	<ul style="list-style-type: none"> • on ne peut utiliser qu'un nombre limité de questions structurées • certaines questions peuvent rester au point mort avec certains groupes • il est possible que certains participants prennent toute la place • des conflits de personnalité peuvent surgir entre les membres d'un groupe • ne représente que les participants engagés dans l'activité, et ne peut donc pas être généralisé • peut être coûteux si un grand nombre de groupes participent
Étude de cas (M) Récit narratif décrivant une activité ou un participant	<ul style="list-style-type: none"> • abondance de détails • utile pour comprendre le contexte d'un programme 	<ul style="list-style-type: none"> • demande beaucoup de temps • la façon dont les gens notent les détails du programme varie • ne peut être généralisé
C = Données exprimées en chiffres M = Données exprimées en mots		

Vous pouvez songer à avoir recours à plus d'une source de données afin de connaître différents points de vue sur la même question. Dans l'évaluation du programme sur les compétences parentales, pour découvrir si les parents ont amélioré leur aptitude à communiquer, vous pourriez recourir aux observations des parents, demander l'avis de leurs enfants et interroger la personne qui a animé les séances. Cette méthode appelée la « triangulation » est plus complexe, mais les résultats qui en découlent sont plus sûrs.

Si vous désirez utiliser des données qui ont été recueillies pour des raisons qui n'entrent pas dans le contexte de votre programme, vous devez vous assurer que votre démarche respecte la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. En général, une personne doit être avisée lorsque les données qu'elle fournit auront une utilité autre que celle qui avait été annoncée au départ. Il importe de toujours respecter la confidentialité des données concernant des personnes.

Déterminer la source des données

La prochaine étape consiste à déterminer **qui peut fournir les données** (la source). Posez-vous la question suivante : « Qui détient l'information en ce moment, ou pourrait la fournir si on le lui demandait? ». Peuvent entrer dans cette catégorie les membres du public cible (les participants), le personnel qui met en oeuvre le programme, d'autres employés, des personnes chargées de l'administration, et d'autres intervenants, soit à l'interne, soit à l'externe. Il est possible que plus d'un groupe de personnes puisse vous fournir des renseignements. Serait-il plus facile d'obtenir ceux-ci auprès de l'un plutôt que de l'autre? Inscrivez votre réponse dans la colonne « Qui peut fournir les renseignements? » de la *Feuille de travail sur les méthodes*.

Déterminer qui recueillera les données

Pensez à **une personne qui peut recueillir les données** (un collecteur de données). Demandez-vous : « Qui a la capacité, les connaissances et le temps nécessaires pour recueillir les données? ». Par exemple, « qui peut administrer un questionnaire, diriger un groupe de discussion ou recueillir les feuilles de présence? ». Encore une fois, ce peut être le gestionnaire du programme, le personnel engagé dans la prestation du programme, d'autres bénévoles faisant partie du personnel, ou peut-être même un évaluateur de l'extérieur. Si plus d'un groupe répond aux critères, avec lequel pourrez-vous obtenir les données le plus rapidement et le plus facilement? Inscrivez votre réponse dans la colonne intitulée « Qui peut recueillir les données? » sur la *Feuille de travail sur les méthodes*.

Structure, nombre et calendrier

La prochaine étape consiste à élaborer la structure de l'évaluation, à déterminer le nombre de personnes ou de documents à partir desquels les données seront recueillies et à établir le calendrier de la collecte des données. Ces facteurs diffèrent légèrement pour l'évaluation du processus et celle des résultats. La première section traite de l'évaluation du processus et la deuxième, de l'évaluation des résultats.

Évaluation du processus

Structure

La structure de l'évaluation du processus varie suivant que :

- *toutes* les personnes ou *tous* les documents procurent des données de façon *continue*;
- un *échantillon* de personnes ou de documents procurent des données de façon *continue*;
- *toutes* les personnes ou *tous* les documents ou un *échantillon* de ceux-ci procurent des données de façon *ponctuelle*.

Les facteurs qui suivent vous aideront à prendre une décision.

- a) **Collecte continue, avec toutes les personnes et tous les documents** — La structure de l'évaluation du processus est habituellement continue, car souvent, les données peuvent être recueillies dans le cadre des activités du programme. Par exemple, si votre programme fonctionne selon un mode d'inscription continue et qu'il offre plusieurs séances de six semaines au cours de l'année, la collecte de données par l'intermédiaire des formulaires d'inscription est considérée comme étant continue. Une fois le formulaire conçu et le processus d'inscription établi, les données seront automatiquement recueillies pendant toute l'année.
- b) **Collecte continue, avec un échantillon** — Il est cependant souvent impossible de tenir compte de toutes les personnes qui peuvent procurer des données en raison des coûts et des contraintes de temps. Parfois, il n'est même pas nécessaire d'inclure toutes les personnes ou tous les documents pour obtenir une représentation précise. Dans ces cas, vous pouvez essayer d'obtenir des données d'un petit groupe ou d'un échantillon. Comme il n'est pas facile de sélectionner l'échantillon et d'en déterminer la taille, il est préférable, si vous optez pour cette formule, de consulter un spécialiste en évaluation. Cette étape exige des connaissances spécialisées, mais peu de temps. Apportez vos feuilles de travail en vue d'aider le spécialiste. L'annexe D décrit brièvement les méthodes d'échantillonnage et la façon de déterminer la taille de l'échantillon.
- c) **Collecte ponctuelle, avec toutes les personnes ou tous les documents ou avec un échantillon** — Certains outils exigent que les données soient recueillies de façon ponctuelle. Par exemple, si vous travaillez avec des groupes de discussion, la structure de votre évaluation prévoit habituellement une séance de collecte des données avec chaque groupe de participants.

Indiquez votre décision relativement à la structure de chaque question d'évaluation dans la colonne « Structure » de la *Feuille de travail sur les méthodes*.

Nombre de personnes ou de documents

Le nombre de personnes ou de documents à partir desquels les données seront recueillies va de pair avec la structure de l'évaluation. Si la structure est continue, indiquez le nombre de participants ou de documents prévus dans la colonne « Combien? » de la *Feuille de travail sur les méthodes*.

Si la structure comprend un échantillon, il importe de savoir combien d'éléments feront par-



tie de celui-ci en vue d'assurer une représentation précise. Comme on l'a souligné plus haut, vous devriez consulter un spécialiste en évaluation pour fixer la taille exacte de l'échantillon.

Si la structure suppose la collecte ponctuelle des données, indiquez le nombre de participants prévus à chaque moment particulier.

Calendrier

Le calendrier détermine le moment où les données seront recueillies. Si la collecte des données est censée être continue et qu'elle met à contribution tous les participants, le calendrier de collecte des données correspondra à celui du programme (p. ex., de septembre à mai). Si vous utilisez un échantillon, consultez le spécialiste en évaluation des programmes pour les questions relatives au calendrier.

Par ailleurs, si les données doivent être recueillies de façon ponctuelle, le calendrier sera alors établi en fonction des questions d'évaluation et des attentes. Vous devez déterminer le meilleur moment pour la collecte des données. Par exemple, si vous prévoyez organiser un groupe de discussion avec le personnel qui offre le programme sur les compétences parentales, envisagez de recueillir vos données à mi-chemin (peut-être à la fin janvier) ainsi qu'à la fin du programme (en mai).

Évaluation des résultats

De nombreux éléments méthodologiques doivent être pris en considération au moment de l'étude des questions relatives aux résultats. Il serait donc prudent de consulter un spécialiste en évaluation des programmes lorsque vous préparez cette section de l'évaluation.

Structure

L'une des difficultés inhérentes à la mesure des résultats consiste à savoir si les changements observés découlent directement de votre programme. À l'occasion, vous pouvez utiliser une structure de type « après seulement » si vous êtes convaincu que les résultats sont uniquement liés à votre programme (ou si vous demandez aux participants leur opinion sur les répercussions du programme, comme pour le programme sur les compétences parentales). Cependant, en règle générale, il existe de *nombreuses* sources d'influence possibles. Afin de déterminer l'incidence de *votre programme* sur les changements observés, vous devez être en mesure d'établir une forme de comparaison quelconque. Pour ce faire, les deux structures les plus simples sont la structure « avant et après » ou celle du « groupe de comparaison ».

Avant et après (avant et après le test) — Cette structure vous permet d'évaluer les participants avant le début du programme et une fois qu'ils y ont participé. La différence observée peut être attribuable à votre programme, mais il se peut que d'autres influences aient eu un effet sur les participants.

Groupe de comparaison — Cette structure prévoit la formation de deux groupes distincts à évaluer. Le premier est le groupe de comparaison, qui ne prend pas part au programme. Le second est constitué de participants. La comparaison des résultats des deux groupes vous montrera dans quelle mesure les changements observés découlent directement de votre programme.

Nombre de personnes et calendrier de l'évaluation

De nombreux facteurs doivent être pris en considération lorsque vous vous servez d'une de ces structures. Si vous utilisez la structure « avant et après » ou celle du « groupe de comparaison », consultez votre spécialiste en évaluation de programmes pour déterminer le nombre de personnes requises et fixer le calendrier.

Si vous optez pour la structure « après seulement », vous devez décider du nombre de personnes sur qui portera votre étude. Si vous désirez inclure tous les participants, inscrivez-en le nombre prévu dans la colonne « Combien? » et indiquez la durée du programme dans la colonne « Calendrier ». Si vous utilisez un échantillon, consultez un spécialiste en évaluation de programmes.

Une fois que la structure, le nombre de personnes et le calendrier requis pour vos questions d'évaluation ont été définis, vous avez terminé le Plan de collecte des données. Vous pouvez maintenant passer à l'étape 2c et envisager la logistique de la collecte des données.

ÉTAPE 2 c

Établir le plan logistique et en évaluer la faisabilité

Pour chaque outil de collecte des données que vous comptez utiliser, il importe de vous pencher sur les différentes tâches qui interviennent dans la création de l'outil, puis dans la collecte et l'analyse des données. Les *Guides logistiques* présentés à l'annexe D traitent de ces tâches, des personnes qui peuvent les prendre en charge, des calendriers proposés et des détails concernant l'équipement et les fournitures nécessaires.

Une fois les tâches requises définies, il est essentiel d'évaluer leur faisabilité en fonction des ressources dont vous disposez. La *Feuille de travail sur la logistique* vous amène à penser aux ressources nécessaires pour chaque tâche. Une copie vierge de la *Feuille de travail sur la logistique* figure à l'annexe B. Une *Feuille de travail sur la logistique* a été remplie, à titre d'exemple, pour les questionnaires à faire remplir par les personnes interrogées, pour le programme sur les compétences parentales.

Reportez-vous d'abord au *Guide logistique* de l'annexe D pour y trouver votre type d'outil de collecte des données. Copiez les différentes tâches indiquées dans le Guide sur une *Feuille de travail sur la logistique* qui se trouve à l'annexe B.

Ouvrir

*Feuille de travail sur la logistique
pour les questionnaires remplis par
les personnes mêmes*

étape 2



Feuille de travail sur la logistique pour les questionnaires remplis par les personnes mêmes													
Tâches	Ressources requises											Possible?	
	Ressources humaines							Autres dépenses			Temps		
	Internes			Externes				Équipement, fournitures et administration	Coût	Disponibilité des fonds	Date exigée		Le délai peut-il être respecté?
	Qui peut le faire? Nom(s)	Durée nécessaire	Ont-ils le temps?	Qui peut le faire?	Durée nécessaire	Coût	Disponibilité des fonds						
<ul style="list-style-type: none"> Vérifier les mesures ou les outils existants, puis mettre au point un nouvel outil ou en modifier un qui existe déjà 	Laura Simpson	20 heures	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Feuille de travail sur l'outil 	\$/0		3 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la qualité de l'outil 	Laura Simpson	6 heures	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Aucune fourniture supplémentaire 	\$/0	Oui	10 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Préparer des directives pour les personnes qui distribuent l'outil 	Laura Simpson	4 heures	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Aucune fourniture supplémentaire 	\$/0		17 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Former les personnes qui distribuent l'outil et leur donner des directives 	Laura Simpson et 8 infirmières du programme sur les compétences parentales	1 journée	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Impression de l'outil Rafraîchissements et repas pour 9 personnes 	190 \$	Oui	19 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des essais préliminaires sur l'outil et apporter les corrections nécessaires 	Laura Simpson et une infirmière du programme sur les compétences parentales	1/2 heure par série; 1 série	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Outils de collecte des données remplis Impression des outils 	250 \$	Oui	24 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Reproduire l'outil 	April Colorado	1 journée	Oui					<ul style="list-style-type: none"> 300 outils x 2 p. x 0,05 \$ x 2 fois 300 formulaires de consentement x 1 p. x 0,05 \$ x 1 fois 	60 \$ 15 \$		27 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Distribuer l'outil 	Infirmières du programme sur les compétences parentales	10 min. par série	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Aucune fourniture supplémentaire 	\$/0		31 août 1996	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Recueillir les outils remplis 	Infirmières du programme sur les compétences parentales	10 min. par série	Oui					<ul style="list-style-type: none"> Aucune fourniture supplémentaire 	\$/0		A la fin de la dernière séance de chaque série	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Analyser les données 				Fred Frzinsky	Entrée des données : 2,5 heures Analyse des données : 2 jours	20 \$/h x 17 h = 340 \$ 300 \$/jour x 2 jours = 600 \$	Oui	<ul style="list-style-type: none"> Feuille de travail sur l'analyse des données quantitatives et/ou Feuille de travail sur l'organisation des données quantitatives et Feuille de travail sur l'analyse des données qualitatives Feuille de travail sur l'interprétation des données Exemplaire de l'outil 	\$/0		19 mai 1997	Oui	Oui
<ul style="list-style-type: none"> Interpréter les données Prendre des décisions Rédiger et diffuser le rapport 	Laura Simpson et Barb Labey	10 jours	Oui			Total : 940 \$		<ul style="list-style-type: none"> Feuille de travail sur l'interprétation des données Feuille de travail sur le plan d'action Feuille de travail sur le rapport 	\$/0		18 juin 1997	Oui	Oui

Vous devez ensuite **évaluer les ressources** requises pour chaque tâche. Cela comprend les ressources humaines (internes et externes), l'équipement, les fournitures, les ressources administratives et, surtout, le temps.

Les questions suivantes vous aideront à déterminer si votre plan est réalisable, compte tenu des ressources dont vous disposez.

- Avez-vous, à l'interne, les connaissances spécialisées et le temps nécessaire pour réaliser toutes les parties du plan?
- Aurez-vous besoin d'une personne à l'extérieur de votre organisation pour effectuer une partie du travail? Si oui, combien cela coûtera-t-il et avez-vous les fonds pour la payer?
- Quels sont les autres coûts qui entrent en jeu? Par exemple, si de nouveaux outils sont requis, combien en coûtera-t-il pour les élaborer?

Pour répondre à ces questions, supposez que vous avez l'intention d'utiliser un questionnaire à faire remplir par les participants. En commençant par la première tâche de la colonne 1, « Élaborer un outil de collecte de données », vous devez **évaluer les ressources humaines** dont vous disposez pour établir le questionnaire. Premièrement, évaluez les ressources internes. Posez-vous la question suivante : « Avons-nous au sein de notre organisation les connaissances spécialisées permettant de créer cet outil? » Écrivez les noms de toutes les personnes auxquelles vous pensez. Puis, considérez le temps dont ces personnes auront besoin pour élaborer le questionnaire et, enfin, demandez-vous si elles disposent de ce temps. Si vous répondez par la négative à l'une ou l'autre de ces trois questions, vous devrez faire appel à des ressources externes.

Si vous prévoyez utiliser des ressources externes, les deux premières questions sont les mêmes. Toutefois, le coût relié à l'embauchage d'une personne de l'extérieur pour préparer le questionnaire doit être pris en considération, ce qui soulève deux questions : « combien cela coûtera-t-il? » et « avons-nous les fonds nécessaires pour payer cette personne? ».

Une fois que vous aurez déterminé qui effectuera les tâches, vous devrez **évaluer les autres dépenses** liées à l'élaboration de l'outil. En ce qui concerne l'élaboration du questionnaire à remplir par les personnes interrogées, seule la *Feuille de travail sur l'outil* est requise. Les tâches ne seront cependant pas toutes aussi bon marché. Au fur et à mesure que vous parcourrez la liste de tâches de la première colonne, vous jugerez nécessaire de prendre en considération d'autres dépenses, parfois plus élevées, comme l'impression et l'expédition.

Dans la prochaine section de la *Feuille de travail sur la logistique*, **tenez compte du temps**. Dans la première colonne, « Date exigée », notez les dates réelles auxquelles les tâches doivent être achevées et, dans la deuxième colonne, indiquez si l'échéance peut être respectée ou non.

Maintenant, examinez toute la ligne et **décidez s'il est possible d'accomplir** cette tâche. Par exemple, si personne dans votre unité n'a le temps d'élaborer le questionnaire à remplir par les personnes interrogées, mais que vous pouvez payer quelqu'un pour le faire avant la date d'échéance, vous pouvez indiquer : « oui, il est possible d'élaborer le questionnaire ». Par contre, si vous possédez à l'interne les connaissances spécialisées et le temps pour mettre au point le questionnaire, mais que ce dernier ne peut être achevé pour la date requise, votre réponse devra alors être « non, ce n'est pas possible à l'heure actuelle ».



Remplissez la *Feuille de travail sur la logistique* pour l'outil, en parcourant toute la page pour chaque tâche. Ne vous en faites pas, vous vous habituerez rapidement. Assurez-vous ensuite qu'un « Oui » a été inscrit pour toutes les tâches dans la colonne « Possible? ». S'il y a un « Non », reconsidérez la pertinence d'utiliser l'outil en question. Examinez la tâche qui pose un problème et déterminez ce qui peut être fait pour que le « Non » devienne un « Oui ». Si rien n'est possible, vous ne pourrez pas utiliser cet outil.

Remplissez une *Feuille de travail sur la logistique* pour chaque outil de collecte de données que vous prévoyez utiliser et décidez quels outils se prêtent à votre évaluation.

Points clés

- ▲ Toute attente en ce qui concerne votre programme comprend deux volets — le « quoi » et le « combien ».
- ▲ Lorsque vous fixez vos attentes, considérez les éléments suivants :
 - les résultats par rapport aux ressources;
 - l'âge du programme;
 - l'expérience passée ou les programmes similaires;
 - les acquis au départ;
 - les attentes réalistes.
- ▲ L'élaboration d'un plan de collecte des données est une étape importante car elle permet de faire en sorte que les outils choisis vous fournissent les bonnes données pour répondre aux questions d'évaluation.
- ▲ Dans votre plan de collecte des données, la structure de l'évaluation, le nombre de personnes et de documents permettant la collecte de données et le calendrier de l'évaluation sont des éléments étroitement liés.
- ▲ Les deux structures les plus simples pour mesurer les résultats sont : la formule avant et après (avant et après le test) et le groupe de comparaison.
- ▲ L'élaboration d'un plan logistique vous permettra de définir s'il est possible d'utiliser les outils que vous avez choisis.

Autoévaluation

- ▲ Lorsque vous fixez vos attentes pour votre programme, la variable « combien » est exprimée par un nombre ou par un pourcentage en ce qui a trait aux données quantitatives. Comment les données qualitatives sont-elles énoncées?
- ▲ Quels sont les sept éléments à prendre en considération pour chaque question d'évaluation lorsque vous créez votre plan de collecte des données?
- ▲ Il peut exister plus d'un outil approprié pour répondre aux mêmes attentes. Si tel était le cas, comment feriez-vous votre choix?
- ▲ Quand est-il possible d'utiliser la structure « après seulement »?
- ▲ Il est recommandé de consulter un spécialiste en évaluation dans plusieurs situations. Nommez-en deux.

Références :

Baskerville, B. et P. Stewart. *Program Evaluation Workshop Materials*. Service de la santé de la Région d'Ottawa-Carleton, 1991.

Bourque, L.B. et E.P. Fielder. *How to Conduct Self-Administered Surveys*, volume 3 du Survey Kit Series révisé par Arlene Fink, Sage, 1995.

Frey, J.H. et S. Mertens Oishil. *How to Conduct Interviews by Telephone and In Person*, volume 4 du Survey Kit Series révisé par Arlene Fink, Sage, 1995.

Krueger, R.A. *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, Sage, 1994.

Stewart, D.W. et P.N. Shamdasani. *Focus Groups: Theory and Practice*, Sage, 1990.

Yin, R.K. *Case Study Research: Design and Methods*, Sage, 1994.

juillet 1997