



# Un langage commun pour échanger sur l'évaluation

Françoise Jabot, Ecole des hautes Etudes en santé publique

Séminaire organisé par le réseau français des Villes Santé de  
l'OMS, Paris, 28 mai 2009

# Un langage commun

## ✦ langage

- au-delà des mots ?

## ✦ commun

- il y aurait plusieurs langages ?

## ✦ pour échanger sur l'évaluation

- il y aurait un besoin de communication ?

# L'évaluation, comment on en parle ?

outil d'amélioration  
de la qualité

connaissance articulée  
avec l'action

mesurer les résultats

processus de négociation

démarche scientifique

posture

du cousu main

moyen de progresser

jugement de valeur

exigence démocratique

processus d'apprentissage

rendre explicite ce qui est implicite

miroir

# L'évaluation, comment on la pense ?

☛ comme une **méthode**

- indicateurs, protocole, référentiel, questionnaire, analyse d'impact, comparaison....

**Experts**  
Experts

☛ comme un **instrument au service de l'action**

- organisation du travail, dispositif d'évaluation, réseau d'acteurs, recommandations...

**Décideurs, professionnels**  
Décideurs, professionnels

☛ comme une **activité sociale**

- débat collectif, restitution, communication...

**Citoyens**  
Citoyens

# ● Diversité des acteurs : diversité des représentations, des logiques, des attentes...





# Echanger sur l'évaluation...

... quand ?

... avec quels mots ?

# Echanger à toutes les étapes de la démarche

## 1. Au lancement de l'évaluation (clarifier l'intention)

- pour faire exprimer les préoccupations et s'accorder sur les principaux points
  - pourquoi évaluer ? pour quoi faire ? évaluer quoi ? comment ? avec qui ? quand ?

## 2. Pendant la réalisation du travail de collecte et d'analyse

- pour s'assurer que le travail répond bien aux attentes, partager les constats

## 3. Au moment de la finalisation (remise du rapport...)

- pour préparer la prise de décision, travailler les recommandations, communiquer avec les personnes concernées, engager des suites au travail d'évaluation

# Le lexique

## ✚ Evaluer pourquoi ?

- décider, rendre compte, améliorer ...

## ✚ Evaluer quoi ?

- évaluation de résultats ou évaluation de processus ?
- pertinence ? cohérence ? qualité ? efficacité ? efficience ? performance ? impact ?

## ✚ Evaluer comment ?

- référentiel, critères, indicateurs...

## ✚ Evaluer avec qui ?

- démarche participative, usagers...



# ● Evaluation de résultats ou évaluation de processus ?

## Une formulation

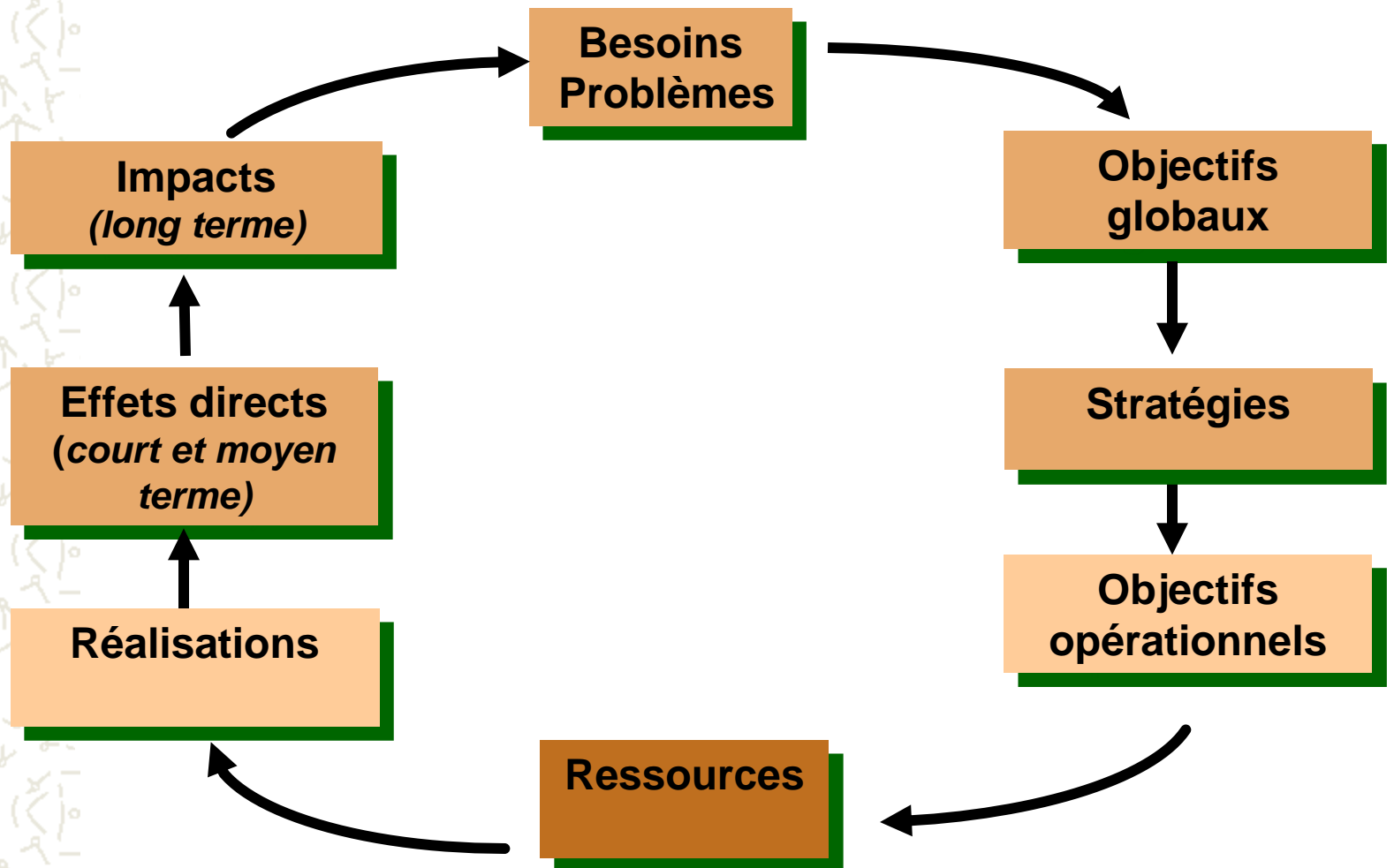
- porteuse de confusion

  - *résultats*, c'est-à-dire ...réalisations ou effets ?

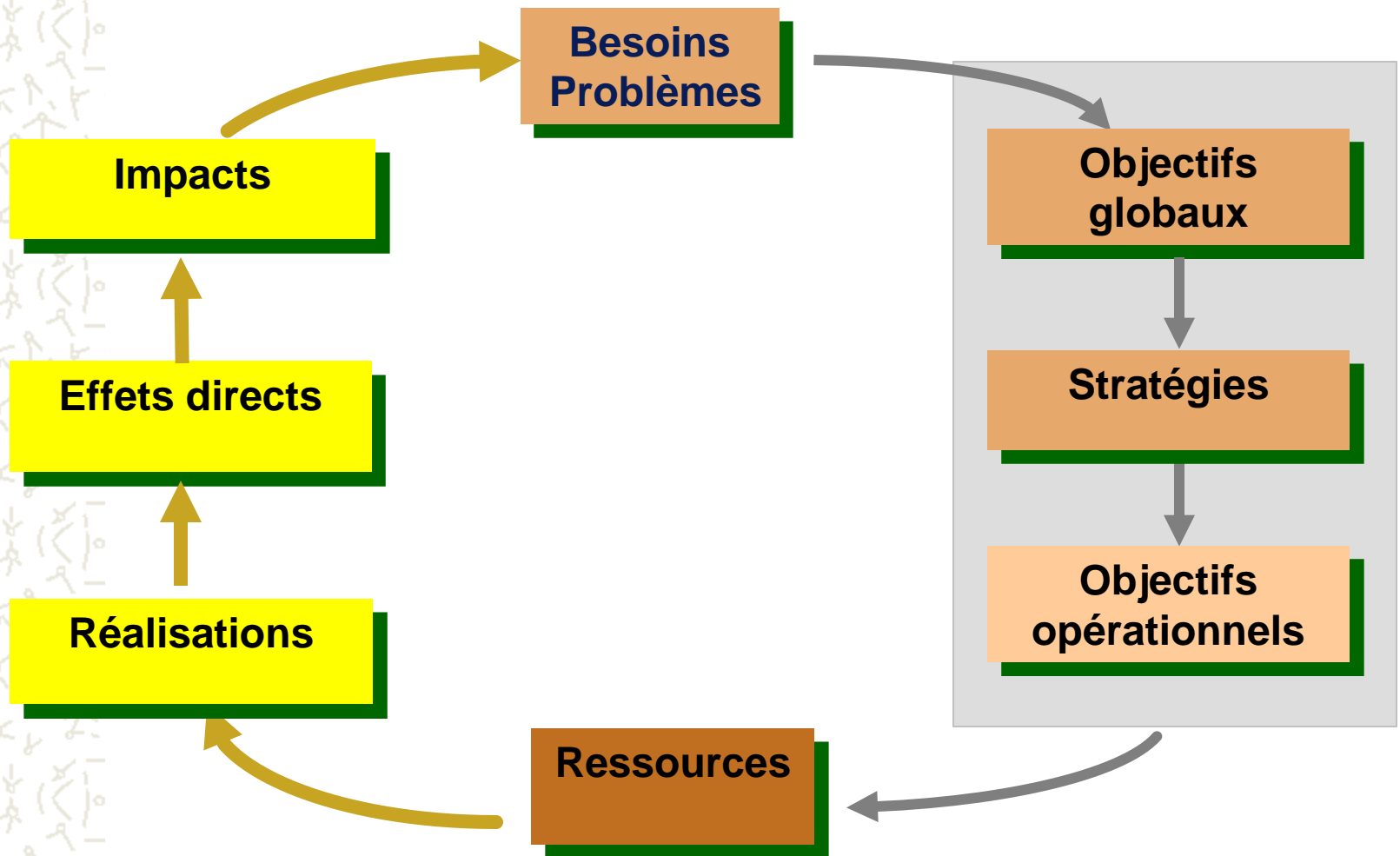
- simplificatrice car l'évaluation est rarement limitée à l'un ou l'autre aspect

- qui détourne d'un questionnement plus complet sur l'action

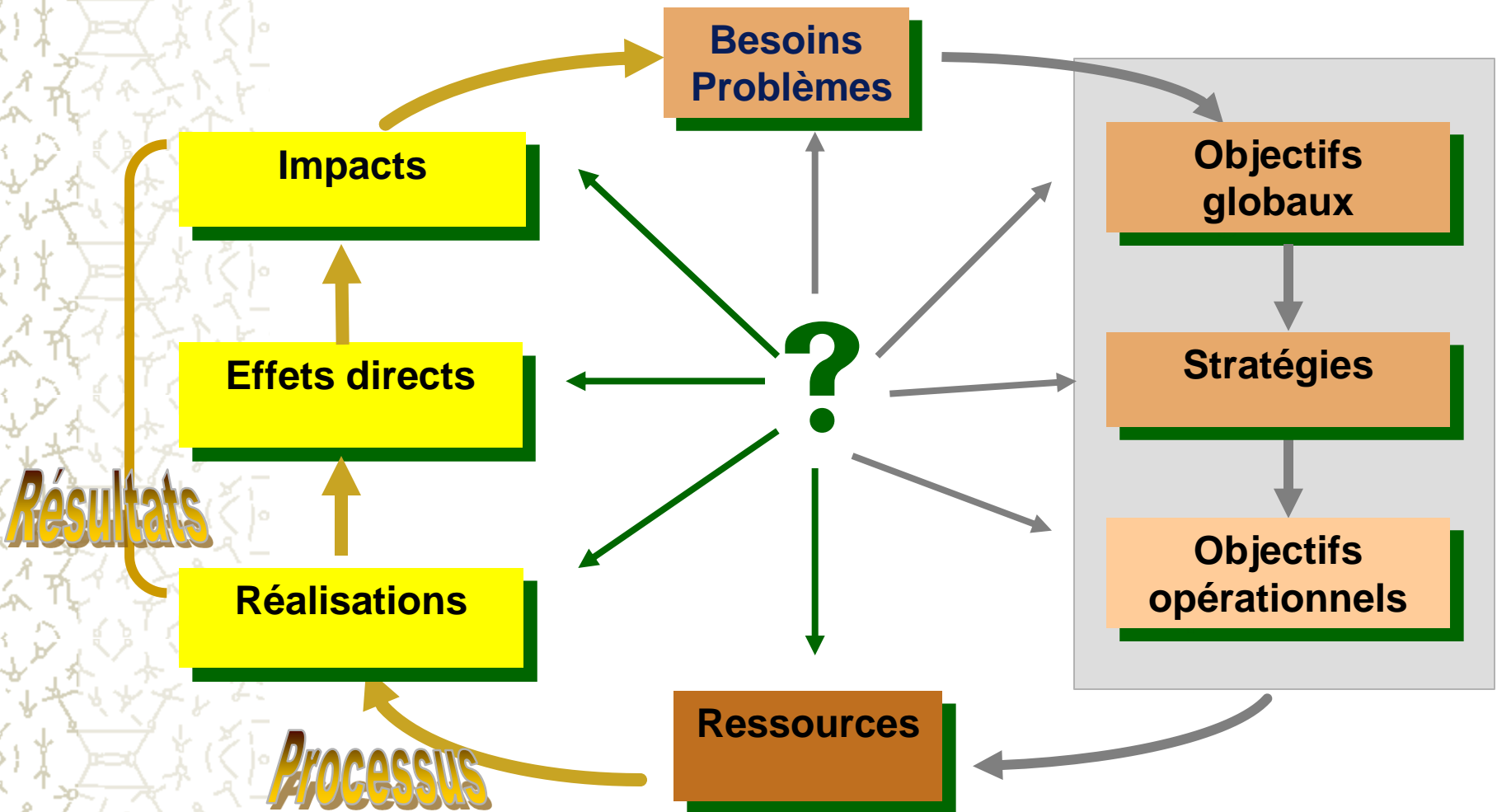
# Le cycle d'une intervention



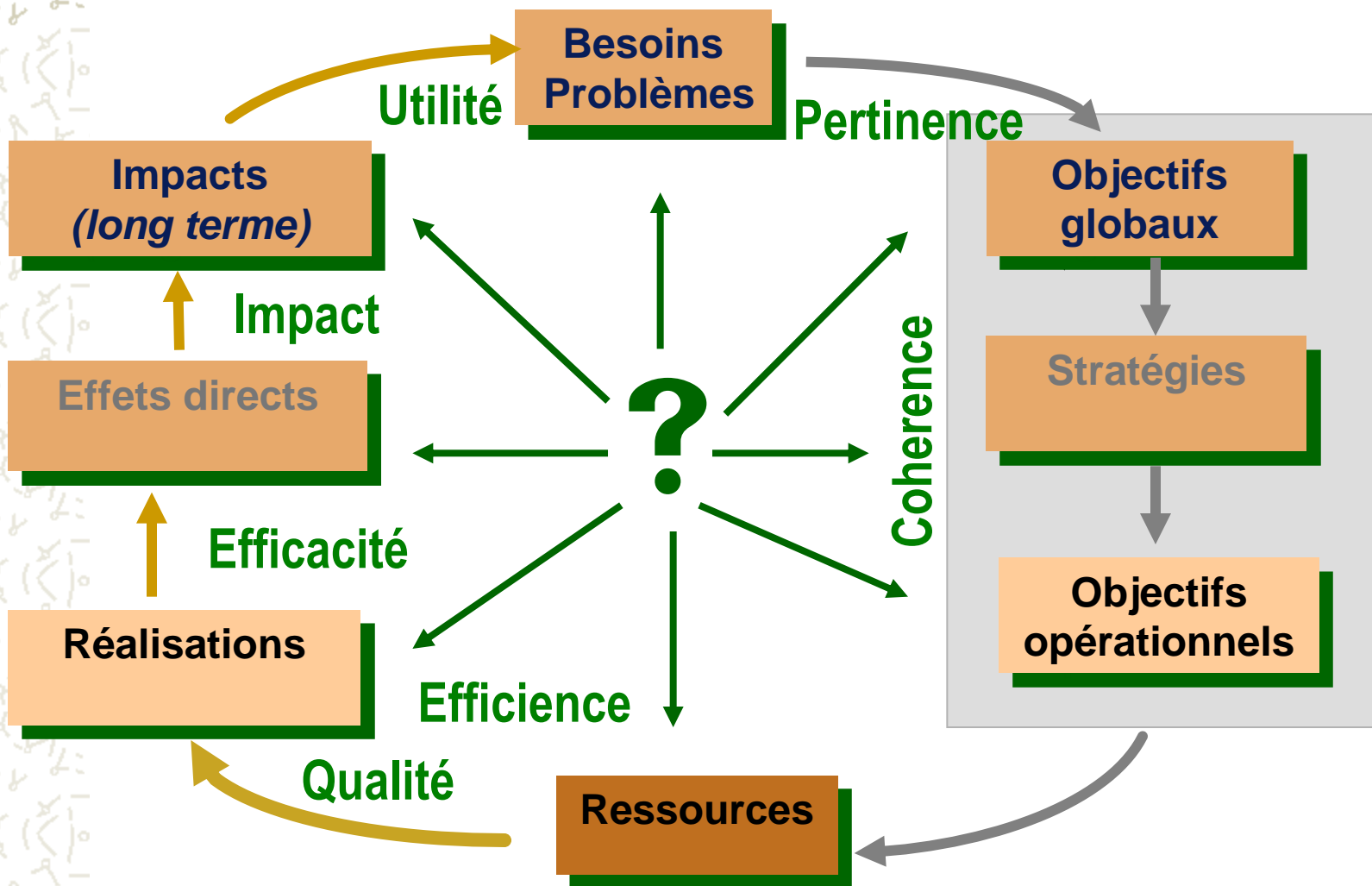
# Le cycle d'une intervention



# L'évaluation, une (re)mise en question(s)



# Evaluer quoi ?



# Evaluer comment ?

☛ sur quoi apprécier la plus value ?

– critères (à discuter...)

☛ avec quoi l'argumenter ?

– indicateurs (en lien avec les critères)

☛ comment interpréter ?

– références (la distance acceptée entre le souhaité et l'observé)

# Ex : politique d'aménagement urbain

*Des pistes cyclables, des espaces piétonniers : quels effets ?*

## Critères

- ☀️ sécurité
- ☀️ qualité de l'environnement
- ☀️ qualité de vie des citoyens

## Indicateurs

- ☀️ nombre d'accidents
- ☀️ degré de pollution
- ☀️ niveau sonore
- ☀️ accroissement de l'activité physique

## Références

- nombre d'accidents attendus ?
- pollution acceptable ?
- satisfaction des citoyens ?
- ?

# Démarche participative

## Pourquoi ?

- ✚ enrichir la connaissance sur les dispositifs ?
- ✚ obtenir un point de vue ?
- ✚ identifier les préférences ?
- ✚ apprécier le degré de satisfaction ?
- ✚ construire un jugement collectif ?
- ✚ faire accepter ?
- ✚ décider avec ?
- ✚ renforcer les capacités ?



# Démarche participative

Qui ?

✚ usagers ? (non) bénéficiaires ? citoyens ?

✚ choisis pour leur

– représentativité ? significativité ? légitimité ?

✚ catégorie construite pour l'évaluation

⊗ *fonction de l'évaluation (questions, buts)*

# Démarche participative

## Comment ?

### ⚡ Les personnes = source d'informations ?

- recueil de la parole (étape 2)

### ⚡ Les personnes = destinataires d'informations ?

- information sur l'évaluation (étapes 1 , 3)

### ⚡ Les personnes = acteurs dans le processus ?

- intégration de la réflexion à différentes étapes du processus d'évaluation
- participation à visée de co-décision

# Pour éviter les malentendus...

- ✚ Expliciter ce que l'on veut dire
- ✚ Utiliser des mots simples
  - attention aux mots pièges !
- ✚ Ne pas se priver de préciser
  - évaluation de..., objectifs de... , résultats de... , indicateurs de..., comité de pilotage de...
- ✚ Se méfier des évidences
  - les mots portent les attentes et les représentations des différents acteurs.