

Consommation, production et diffusion d'information : réflexion éthique sur le rôle de l'évaluateur

Jean-François Lehoux Ph.D.

Membre du C.A. de la Société québécoise
d'évaluation de programme (SQÉP)

Problématique

À partir du postulat voulant que l'information constitue un enjeu stratégique dans le processus d'évaluation, je propose une réflexion sur le rôle et la responsabilité de l'évaluateur dans la cueillette, la production et la diffusion de l'information. Un tel postulat se fonde sur le principe selon lequel les renseignements objectifs fournis par l'évaluateur permettent aux gestionnaires, entre autres, de bénéficier d'une rétroaction d'information à l'échelle des programmes dont ils ont la responsabilité. S'ils sont fiables et de bonne qualité, ces renseignements sont susceptibles de contribuer à l'amélioration des programmes. L'information contenue dans une évaluation revêt donc une grande valeur stratégique qui repose largement sur les qualifications, les compétences et l'expertise de l'évaluateur. Cependant, compte tenu de la difficulté pour le client d'évaluer et de porter un jugement sur les qualités professionnelles de l'évaluateur, une relation de confiance doit nécessairement s'établir entre les deux parties. Dans un tel contexte, le processus d'évaluation répond également à des impératifs qui relèvent de la morale. C'est d'ailleurs autour de cette dimension que s'articule ma réflexion sur l'éthique et le rôle de l'évaluateur.

La pratique de l'évaluation est subordonnée à des critères précis en ce qui a trait à la cueillette et au traitement des données, à la méthodologie, à la rédaction du rapport, à l'élaboration des avis et des recommandations ainsi qu'à la présentation des résultats. En plus de respecter ces divers aspects techniques, l'évaluateur doit adopter une conduite qui répond à des règles et à des normes éthiques. S'il existe une pléthore de guides méthodologiques pour définir, expliquer, illustrer et systématiser les différentes étapes de réalisation d'une évaluation, on retrouve très peu d'ouvrages sur les principes moraux et les normes de conduite que devrait adopter l'évaluateur dans l'exercice de sa pratique professionnelle. Pourtant, les questions éthiques sont loin d'être futiles. Elles s'avèrent mêmes aussi importantes que les aspects purement techniques d'une évaluation.

Ainsi, ma réflexion sur la problématique de l'accès à l'information en évaluation prend source dans la difficulté de l'encadrement éthique et dans la définition de la profession d'évaluateur. Avant d'entamer l'exposé de ma réflexion, il m'apparaît hautement souhaitable de définir le sens et la portée du terme «éthique».

Qu'est-ce que l'éthique ?

Dans son sens étymologique, le mot éthique tire ses origines du grec «*ethos*» qui signifie « manière de vivre ». Le petit Robert définit quant à lui ce terme comme la science de la morale ou l'art de diriger la conduite. D'un point de vue disciplinaire, il s'agit du domaine de la philosophie qui s'intéresse à la conduite des individus en société. Suivant cette interprétation, l'éthique examine la justification rationnelle qui peut être apportée à nos jugements moraux. En d'autres termes, elle cherche à établir ce qui est moralement bien ou mal, ce qui est juste ou injuste en fonction de certains postulats.

De manière plus générale, l'éthique est concernée par les interactions et les rapports qu'entretiennent les individus en ce qui regarde les principes fondamentaux de liberté, de responsabilité et de justice. Dans ce contexte, l'enjeu primordial de l'éthique repose sur l'autonomie de l'individu. Cette autonomie, qui s'avère essentielle à la prise de décision éthique, demeure la condition de réalisation de toute analyse objective des faits. L'autonomie se manifeste principalement lorsque le processus décisionnel d'un individu n'est soumis ni aux jugements d'autrui, ni aux conditionnements extérieurs. L'autonomie repose ainsi sur la capacité des individus de juger les faits objectivement, en toute impartialité, afin de prendre une décision qui ne soit pas conditionnée. Il en résulte que tout individu qui souhaite agir de manière éthique dans l'exercice de ses fonctions doit nécessairement déployer des efforts soutenus en ce sens¹.

Au regard de l'importance de ces questions, on comprendra que les attentes de la population à cet égard concernent l'ensemble des secteurs professionnels, y compris celui de l'évaluation. C'est en guise de réponse à ces attentes que se sont développés les codes de déontologie, les règles d'éthique, les chartes des droits, les standards de pratique ainsi que les comités de discipline et les activités de formation à l'éthique professionnelle².

¹ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Bureau des Valeurs et de l'éthique, *Qu'est-ce que l'éthique ?*, url : http://www.tbs-sct.gc.ca/veo-bve/ethique_f.asp Site consulté le 01/10/03.

² Johane Patenaude et Georges A. Legault (dir.), *Enjeux de l'éthique professionnelle*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 1996.

Justification éthique : de la conviction à la responsabilité

Afin de rendre cette réflexion plus opérationnelle, le concept d'éthique y est abordé selon la typologie élaborée par le sociologue Max Weber, d'après laquelle toute activité orientée selon l'éthique demeure subordonnée à deux catégories totalement différentes et opposées : l'éthique de la responsabilité et l'éthique de la conviction³.

L'opposition entre l'éthique de la responsabilité et l'éthique de la conviction réside surtout dans l'autonomie du raisonnement de celui qui agit en fonction de l'un ou l'autre de ces deux concepts. L'éthique de la responsabilité suppose l'obligation de répondre de ses actions, de les justifier et d'en assumer toutes les conséquences. L'éthique de la conviction suppose qu'une action doit être uniquement jugée selon sa conformité à une obligation morale, sans aucune référence aux conséquences éventuelles de cette action. Comme l'a si bien dit Weber, «Le chrétien fait son devoir et en ce qui concerne le résultat de l'action, il s'en remet à Dieu⁴. » Le partisan de l'éthique de la responsabilité estime pour sa part qu'il ne « [...] peut pas se décharger sur les autres des conséquences de sa propre action pour autant qu'il aura pu les prévoir⁵. » Il considère que ces conséquences sont imputables à sa propre action.

Cela dit, on comprendra que ces deux types d'éthiques se retrouvent rarement de manière aussi tranchée dans les motivations qui animent nos décisions. En effet, toutes les décisions que nous prenons reposent généralement sur un dosage de responsabilité et de conviction.

Dimension éthique de l'évaluation : les trois repères de la Société canadienne d'évaluation (SCE)

Dans beaucoup de professions, les pratiques sont encadrées par un ordre ou une corporation qui, en plus d'instaurer des normes de pratique, veille à l'application des règles d'éthique et du code déontologique auxquels doivent se soumettre tous les membres. À défaut de quoi, ceux-ci s'exposent à des sanctions, voire une interdiction, permanente ou temporaire, de pratiquer la profession.

³ Pour Max Weber, l'opposition entre les deux éthiques ne revient pas à dire que l'éthique de la conviction équivaut à l'absence de responsabilité et que l'éthique de la responsabilité est identique à l'absence de conviction.

⁴ Max Weber, *Le savant et le politique*, Paris, Plon, collection 10/18, 1993, p. 172.

⁵ *Ibid.*

Je ne vous apprends rien en vous disant que les évaluateurs du Québec ne disposent pas plus d'un ordre ou d'une corporation que de règles d'éthique ou de code déontologique. Il ne s'agit pas ici d'entamer une discussion sur la pertinence de créer un tel ordre, mais plutôt de situer la réflexion à un niveau éthique. En effet, malgré l'absence de contraintes coercitives, l'évaluateur doit continuellement faire montre d'impartialité, de responsabilité et d'imputabilité dans l'exercice de sa pratique professionnelle. Pour le guider dans cette tâche, la SCE a adopté trois grandes lignes directrices en matière d'éthique : la compétence, l'intégrité et l'imputabilité. Ma réflexion sur le rôle de l'évaluateur en matière de consommation, de production et de diffusion d'information sera aiguillée sur ces trois grandes lignes directrices

Les trois lignes directrices de la SCE, qui reprennent les grands principes et les normes auxquels devraient souscrire les professionnels de l'évaluation, ne font l'objet d'aucune prescription. Il ne s'agit pas d'énoncés dogmatiques. Ces lignes directrices sont simplement présentées comme une prise de position en matière d'éthique. Elles doivent être vues comme des considérations *ad hoc* dont l'objectif est de faciliter le développement d'une réflexion critique sur le rôle de l'évaluateur comme consommateur, producteur et diffuseur d'information.

L'évaluateur consommateur d'information

La première étape d'une démarche d'évaluation consiste généralement à recueillir le plus grand nombre de données et d'informations pertinentes sur le programme sous examen. En plus d'analyser la documentation existante, l'évaluateur peut être appelé à recourir à diverses méthodes de collecte de données dûment reconnues par ses pairs. Sur le plan éthique, on s'attend à ce que l'évaluateur fasse preuve d'autonomie dans la prestation des services offerts et qu'il agisse avec autant d'impartialité que d'intégrité. Si l'on se reporte aux lignes directrices de la SCE, l'autonomie de l'évaluateur se mesure à l'aune de sa compétence qui est la gardienne de son autonomie. Elle se concrétise dans l'application de méthodes d'enquête systématiques propres à l'évaluation, par le fait de posséder ou de fournir une connaissance approfondie du contenu du programme et par une recherche constante d'amélioration de la pratique et des habiletés méthodologiques.

L'intégrité de l'évaluateur, qui représente une autre mesure de son autonomie, se manifeste par une conduite respectueuse envers tous les intervenants, par l'honnêteté dont il fait preuve quant à l'étendue de ses aptitudes et de ses connaissances, et par son attitude vis-à-vis le caractère confidentiel des renseignements mis à sa disposition ainsi que les garanties de protection qu'il offre aux participants.

Dans une perspective essentiellement morale, soit en vertu des principes qui permettent d'édicter les conditions à l'intérieures desquelles un acte peut être bon ou juste, on peut s'attendre à ce que la compétence et l'intégrité de l'évaluateur consommateur d'information répondent à une éthique de la conviction. Cela ne suppose nullement que l'évaluateur puisse agir de manière irresponsable, mais plutôt qu'il s'en tient, pour l'essentiel, aux normes et aux règles admises par ses pairs. *A priori*, on pose l'hypothèse que cette conviction s'enracine dans une formation ou dans une expérience reconnues.

Pour statuer sur l'intégrité de l'évaluateur dans la conduite de ses travaux, on doit préalablement poser l'hypothèse qu'il respecte l'ensemble des lois et des règlements en vigueur. Par conséquent, l'obligation qu'a l'évaluateur de respecter les critères de confidentialité et d'adopter une attitude convenable à l'égard des individus avec lesquels il interagit relève davantage du droit positif que de l'éthique. À cet égard, les chartes canadienne et québécoise des droits et libertés énoncent les principes d'une conduite respectueuse envers les individus; plusieurs instances gouvernementales s'assurent du respect des chartes, tandis qu'une loi encadre et protège la confidentialité des renseignements en plus d'en stipuler les garanties de protection.

Si ces dispositions légales apparaissent parfois comme des obstacles qui se dressent devant l'évaluateur en quête d'information, elles sont également l'ultime rempart des participants et des autres intervenants lorsqu'un conflit devient moralement et éthiquement insoluble. Aussi ennuyeuses soient-elles pour les évaluateurs, ces barrières ne sont pas insurmontables. En les intégrant à sa démarche, l'évaluateur développe son ingéniosité et sa science, répondant ainsi à l'impératif de compétence que j'exprimais antérieurement.

Enfin, selon la typologie de Weber, la consommation d'information par l'évaluateur peut se concevoir sous l'angle d'une éthique de la conviction. Sur la base des postulats voulant que l'évaluateur dispose de la formation et de l'expérience nécessaires à la conduite d'une évaluation selon la règle de l'art et qu'il respecte les lois et les règlements en vigueur, l'évaluateur est réputé jouir d'une pleine autonomie. Cette autonomie, qui tire sa légitimité de la compétence et de l'intégrité de l'évaluateur, est le prérequis d'une prise de décision fondée sur l'éthique. La crédibilité de l'information et des données recueillies par l'évaluateur repose largement sur la conviction que ce dernier a agi en conformité avec les règles et les principes reconnus dans son domaine, surtout lorsque les données et les informations recueillies contredisent les hypothèses de son client. Autrement dit, l'évaluateur n'a aucune responsabilité vis-à-vis de la nature et de la teneur des données nécessaires à la réalisation de son évaluation.

L'évaluateur producteur d'information

Que ce soit par des études, des rapports, des avis, des présentations ou par tout autre moyen, le client de l'évaluateur souhaite recevoir des renseignements pertinents, ciblés et stratégiques sur son programme. L'un des aspects fondamentaux du travail de l'évaluateur consiste donc à produire ce type d'information. D'un point de vue éthique, l'évaluateur doit faire preuve d'intégrité et d'imputabilité dans la production d'information. En plus d'agir avec la même conviction dont il faisait preuve dans sa quête de données et d'information, il doit être responsable et imputable de sa production d'information.

Sans revenir sur la discussion qui a été soulevée au point précédent, l'intégrité de l'évaluateur comme producteur d'information se manifeste surtout dans ses relations avec son client. À cet égard, il doit déclarer tout conflit potentiel entre ses intérêts et ceux de son client; il doit faire preuve d'autonomie et consulter son client sur toutes les décisions qu'il prend. En somme, on s'attend à ce que l'évaluateur agisse avec professionnalisme. L'intégrité de l'évaluateur se reflète principalement dans sa réputation. D'un point de vue moral, cela ne pose pas de problème.

Dans sa production d'information, l'évaluateur est responsable ou imputable de son produit et de son rendement si l'on se réfère aux termes utilisés par la SCE dans ses lignes directrices en matière d'éthique. En vertu de cette imputabilité, l'évaluateur devrait fournir à ses clients les renseignements nécessaires à une prise de décision éclairée; il

devrait présenter ses rapports, ses recommandations et les limites de l'étude, oralement ou par écrit, de façon exacte, juste et transparente; il devrait également agir de manière responsable dans ses décisions financières et remettre son évaluation dans les délais prévus selon les échéances établies avec son client.

Toutes ces considérations, qui sont essentielles à la réalisation d'une évaluation faite selon la règle de l'art, répondent moins à une éthique de la conviction qu'à une éthique de la responsabilité. En justifiant d'abord ses décisions du point de vue de l'éthique de la responsabilité, l'évaluateur ne se place pas dans une situation moralement moins juste que s'il avait été motivé par l'éthique de la conviction. En plus de refléter l'autonomie de l'évaluateur, l'éthique de la responsabilité tient compte des obligations stipulées dans le contrat ou le devis passé avec le client.

Entendons-nous bien, l'éthique de la responsabilité ne soustrait pas l'évaluateur à l'obligation morale de produire des renseignements fiables qui répondent aux plus hauts standards de qualité qu'impose la discipline. En ce sens, l'évaluateur doit agir avec conviction. Cependant, en produisant une information qui répond aux impératifs de l'éthique de la responsabilité, il doit tenir compte de la faillibilité des acteurs, il doit assumer les conséquences de ses actes et respecter l'entente passée avec son client. Mais surtout, il doit s'assurer que seule son autonomie lui sert de guide dans sa démarche. En d'autres termes, la production d'information et de renseignements est le résultat d'un geste pragmatique de l'évaluateur qui a la responsabilité morale d'éclairer son client sans lui porter préjudice. Ce faisant, il ne doit pas non plus trahir ses convictions fondamentales, sans quoi il perdrait sa crédibilité.

L'évaluateur diffuseur d'information

La première question qui doit être posée à cette étape-ci est la suivante : l'évaluateur a-t-il le mandat et la responsabilité de diffuser l'information qu'il a produite ? Sur la base du principe voulant que l'évaluateur soit un professionnel offrant une prestation de services à un client, on serait tenté de répondre par la négative. Contrairement aux membres de la communauté universitaire dont le mandat est d'assurer la diffusion des connaissances, peu d'évaluateur sont confrontés à un tel rôle dans l'exercice de leurs fonctions. Au-delà de cette réalité, j'aborde cette problématique d'un point de vue éthique afin de porter la réflexion sur les questions qui étaient posées dans l'appel de

proposition de la SQEP quant à l'évaluation productrice d'information. Quels sont les obstacles typiques que rencontre l'évaluateur dans la diffusion d'information sur ces évaluations ? Quels sont les obstacles légitimes et légaux ? Quels sont les obstacles moins légitimes ? Quels types de solutions peuvent être envisagés ?

D'entrée de jeu, j'estime que l'évaluateur qui souhaite diffuser de l'information relative à ses travaux se bute en premier lieu au problème de la propriété de ces données. En effet, lorsqu'une évaluation est préparée à la demande d'un client, ou d'un supérieur dans le cas de la fonction publique, le rapport et les données qui la composent n'appartiennent plus à son auteur et la décision de les diffuser ne lui revient pas. Dans ce contexte, l'évaluateur ne peut légitimement agir comme diffuseur d'information. Cela est d'autant plus vrai que, selon la loi canadienne concernant le droit d'auteur, «[I]orsque l'auteur est employé par une autre personne en vertu d'un contrat de louage de service ou d'apprentissage, et que l'œuvre est exécutée dans l'exercice de cet emploi, l'employeur est, à moins de stipulation contraire, le premier titulaire du droit d'auteur...»⁶

Par ailleurs, malgré les dispositions légales et contractuelles, la diffusion totale ou partielle des résultats d'une évaluation pose un problème d'ordre éthique. En effet, alors que l'éthique de la conviction peut justifier la diffusion d'une évaluation dont le contenu mérite d'être rendu public pour des raisons de justice sociale, d'équité ou de droit à l'information, l'éthique de la responsabilité peut, en même temps, prescrire de réserver l'usage exclusif de cette évaluation aux individus qui l'ont commandée puisque sa divulgation entraînerait des conséquences dommageables pour le client. Comme le soulignait Max Weber, l'éthique de la responsabilité et l'éthique de la conviction sont totalement différentes et irréductiblement opposées ! Puisque l'objet de ma présentation avait pour seule prétention de susciter une réflexion éthique sur le rôle de l'évaluateur, je laisse à chacun d'entre-vous, armé de sa propre autonomie, le soin de trancher ce délicat conflit entre deux valeurs éthiques tout à fait légitimes, mais diamétralement opposées.

⁶ Canada, Loi sur le droit d'auteur, chapitre C-42, art. 13 (2)