

Un moyen de stimuler la demande d'évaluation

Hélène Johnson et Sophie Goulet

Université Laval

Colloque annuel de la Société québécoise d'évaluation de programme

23 octobre 2009

Plan de la présentation

1. Contexte
2. Facteurs freinant ou favorisant la demande
3. Stratégies et moyens mis en place pour soutenir la demande d'évaluation
4. Sondage - résultats
5. Conclusion

Contexte

- Politique CREPUQ – assurance qualité des programmes à l'échelle du Québec
- Université Laval
 - 400 programmes de formation (241 menant à un grade)
 - Quelque 44 000 étudiants (dont 10 % de l'étranger)
 - Plus de 2500 professeurs et chargés de cours
 - Deux spécialistes en évaluation

Facteurs favorisant la demande

■ Demande interne

- Cycle de 10 ans entre les évaluations – institutionnalisation de la démarche d'assurance qualité
- Liens entre la démarche et la demande de ressources
- Évolution des effectifs étudiants – changement de profil
- Changements majeurs souhaités par la direction de la Faculté ou par les enseignants
- Participation des associations étudiantes au processus
- Bouche-à-oreille

■ Demande externe

- Associations professionnelles : agrément des programmes
46 programmes – 54 % des étudiants de baccalauréat
- Pressions du milieu et des employeurs

Facteurs freinant la demande

■ Demande interne

- Manque d'intérêt ou crainte des directeurs de programme - ne voient pas l'utilité de la démarche d'évaluation (ex. : pas de problème évident, résultats positifs d'agrément ou d'examens professionnels)
- Surcharge de travail des responsables concernés - manque de personnel de soutien

■ Demande externe

- Aucun frein – demande en croissance

Stratégies et moyens mis en place pour soutenir la demande

- Institutionnalisation de la démarche d'évaluation
- Liens entre l'évaluation et la demande de ressources
- Mise en évidence de l'utilité pour les gestionnaires : retombées de l'évaluation (prévues eu non prévues)
- Approche client (sondage de satisfaction)
- Utilisation des résultats du sondage dans les communications à l'échelle organisationnelle

Sondage auprès des gestionnaires

Objectifs

- Recueillir des données de nature méta-évaluative
- Faire des constats sur les retombées de l'évaluation afin d'intégrer ces résultats dans les futures sessions d'information portant sur l'évaluation des programmes d'études
- Ajuster le processus d'évaluation au contexte particulier des programmes
- Justifier les ressources humaines et financières dédiées à l'évaluation
- Améliorer le soutien professionnel offert aux gestionnaires

Sondage : contexte

- Sondage transmis par courriel à 50 gestionnaires de programmes ou de faculté
- Responsables de programmes dont l'évaluation a été complétée entre 2006 et 2009
- 25 répondants (taux de réponse 50 %)

Sondage : fiche

Titre du ou des programmes évalués : _____

Faculté : _____

Complété par : _____ Date : _____

Entourez ou soulignez votre choix de réponse en utilisant une échelle allant de :
1 = pas du tout satisfaisant à 5 = très satisfaisant

Aspects liés au processus	Degré de satisfaction	N / A	Explications / Commentaires
La transmission de l'information au début de la démarche d'évaluation (étapes, soutien disponible, etc.)	1 2 3 4 5		
La prise en compte de vos préoccupations et de vos attentes	1 2 3 4 5		
L'utilité des informations fournies (données statistiques, listes des diplômés, enquête Relance, etc.)	1 2 3 4 5		
L'accompagnement pendant le processus d'évaluation	1 2 3 4 5		
Le soutien dans la réalisation des consultations	1 2 3 4 5		

Sondage : fiche

NOUS AIMERIONS CONNAÎTRE VOTRE OPINION
SUR LES POINTS SUIVANTS :

- Éléments ayant facilité le processus d'évaluation périodique
- Principales difficultés éprouvées
- Retombées (prévues ou non) du processus d'évaluation
- Autres commentaires et suggestions

MERCI DE NOUS AIDER À MIEUX VOUS SERVIR !

LES RETOMBÉES DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Cadre d'analyse

Imputabilité

- Fournir des renseignements aux intervenants
- Répondre aux exigences des bailleurs de fonds

Prise de décisions

- Établir des objectifs et des priorités
- Revoir les objectifs et les priorités
- Déterminer la valeur des programmes
- Allouer des ressources aux programmes
- Améliorer la conception des programmes
- Améliorer la mise en œuvre des programmes
- Améliorer la rentabilité des programmes
- Promouvoir des pratiques de gestion efficaces
- Utiliser l'évaluation de manière plus efficace

Connaissances et compétences

- Renseigner davantage sur les besoins et les problèmes
- Renseigner davantage sur les pratiques et les programmes efficaces
- Renseigner davantage sur les programmes
- Encourager une pensée critique à l'égard des programmes
- Améliorer les attitudes à l'égard de l'évaluation
- Développer la capacité de comprendre, d'utiliser et/ou d'effectuer des évaluations

Changement social

- Explorer des perspectives diversifiées
- Favoriser un processus plus démocratique dans la prise de décisions ayant trait aux programmes

Cohésion et collaboration

- Bâtir la fierté et la confiance
- Bâtir la cohésion et l'enthousiasme

*Extrait du **Projet de soutien pour la défense des intérêts et le développement professionnel de la Société canadienne d'évaluation (Zorzi et associés, 2002)***

Résultats du sondage : retombées de l'évaluation

(analyse de contenu des réponses ouvertes)

Imputabilité	N	%
Fournir des renseignements aux intervenants	1	4 %
Prise de décisions		
Établir des objectifs et des priorités	1	4 %
Revoir les objectifs et les priorités	1	4 %
Déterminer la valeur des programmes	1	4 %
Améliorer la conception et la mise en œuvre (révision des programmes)	17	68 %
Améliorer la rentabilité des programmes	2	8 %
Promouvoir des pratiques de gestion efficaces	2	8 %
Connaissances et compétences		
Renseigner davantage sur les besoins et les problèmes	1	4 %
Renseigner davantage sur les programmes	5	20 %
Changement social		
Explorer des perspectives diversifiées	3	12 %
Cohésion et collaboration		
Bâtir la cohésion et l'enthousiasme	4	16 %

Conclusion

Pour stimuler la demande d'évaluation...

- Assurer un soutien professionnel : condition essentielle pour stimuler la demande d'évaluation
- Partir de constats locaux pour «vendre» les avantages de la démarche d'évaluation
- Utiliser les informations pour améliorer le service
- Miser sur le bouche-à-oreille et la dynamique de groupe (ex. : témoignages de personnes ayant vécu l'expérience)
- À développer : sondage auprès des clients des programmes (associations étudiantes)
- Questions ?