

L'ÉVALUATION DES SERVICES EN QUESTION: COMMENT EN AMÉLIORER LA PERTINENCE?

CONSTATS D'ACTEURS DE TERRAIN.

Constats issus de l'analyse de pratiques d'accompagnement d'équipes et d'organisations

1. Coexistence de processus évaluatifs différents:
quelle(s) complémentarité(s) possible(s)?
2. Evaluation de la mise en œuvre / Evaluation de
l'impact.
3. Fonctions, rôles, responsabilités des référents
internes / externes.

1. Coexistence de processus d'évaluation différents

- Processus d'évaluation existants
- Constats
- Perspectives

Processus d'évaluation existants

Evaluations sectorielles globales sur la mise en œuvre des politiques et leurs impacts	Evaluations individualisées en lien avec la reconnaissance sectorielle et le financement des opérateurs	Auto-évaluations individualisées et spécifiques des opérateurs (questions de territoires, de publics, de fonctionnement...)
Obligatoires ou non	Obligatoires	Obligatoires ou non
A priori non sanctionnant	En partie sanctionnant (critères, normes,...)	A priori non sanctionnant
Essentiellement quantitatif	Quantitatif et qualitatif	Quantitatif et qualitatif
Processus descendant	Processus descendant	Processus ascendant

Constats

- Démultiplication des processus évaluatifs

- Coexistence des dispositifs:
 - ▣ Dans le temps
 - ▣ Physique
 - ▣ Matérielle

- Moyens importants à mobiliser:
 - ▣ Temps
 - ▣ Compétences
 - ▣ Moyens financiers

Constats

- Confusions sur les différents enjeux:
 - ▣ Récoltes d'informations (photographie, état des lieux du secteur et des organisations)
 - ▣ Contrôle/sanction (reconnaissance organisationnelle)
 - ▣ Réajustements/perspectives (politiques institutionnelles; organisationnelles)

- Confusions méthodologiques:
 - ▣ Quantitatif versus qualitatif
 - ▣ Participation des équipes, des usagers, des partenaires au processus d'évaluation

Perspectives

- ▣ Construction participative de **stratégies globales sectorielles d'évaluation** .
- ▣ Clarification, diffusion, soutien à la compréhension et à l'appropriation de la **stratégie globale d'évaluation** à destination des acteurs du secteur.
- ▣ Intégration **structurée** des différents dispositifs d'évaluation
- ▣ **Diffusion** des résultats et des perspectives; argumentation des changements.

2. Evaluation de la mise en oeuvre/Evaluation d'impact.

- Clarification
- Constats
- Perspectives

Evaluation de la mise en œuvre / Evaluation d'impact. Clarification.

Evaluation de la mise en œuvre des politiques	Evaluation d'impact des politiques sur les usagers
<p data-bbox="146 486 755 529">Du point de vue de l'opérateur:</p> <p data-bbox="146 601 909 701">Evaluation de ce qui a été « visé », « fait », « réalisé » par les opérateurs.</p> <p data-bbox="146 772 378 815">Indicateurs :</p> <ul data-bbox="146 829 938 1272" style="list-style-type: none">.augmentation des actions menées, diversification de l'offre....diversification/simplification des publics visés, touchés. développement de nouvelles méthodologies d'action. ajustement des moyens disponibles, mobilisés... <p data-bbox="146 1343 571 1386">« Rapport d'activité »</p>	<p data-bbox="996 601 1818 701">Evaluation de l'impact des actions de l'opérateur sur les usagers, les collectivités.</p> <p data-bbox="996 772 1219 815">Indicateurs:</p> <ul data-bbox="996 829 1789 1215" style="list-style-type: none">.changements de comportements; conditions du changement.amélioration de l'accès à des services, des structures, des « objets ».amélioration de la qualité perçue.modification des conditions de vie, de la participation citoyenne... <p data-bbox="1016 1343 1363 1386">« Rapport moral »</p>

Constats

- Confusion fréquente entre ces deux types d'évaluation
- Evaluations d'impact « artisanales »
- Risques fréquents d'instrumentalisation des usagers

Perspectives

- Des **stratégies globales sectorielles** d'évaluation d'impact définies, structurées, financées sur le moyen et long terme.
- Un soutien méthodologique « local » souple, diversifié et adapté, intégré dans une démarche d'ensemble.
- Une adaptation effective des **outils et des conditions** d'évaluation aux usagers, individuels et collectifs.

3. Fonctions, rôles, responsabilités des référents internes/externes.

- ❑ Constats
- ❑ Interrogations
- ❑ Perspectives

Constats

- Multiplication des référents « évaluation »:
 - ▣ Internes (inspection, cellules de soutien à l'évaluation, responsables « qualité », groupes d'auto-évaluation...)
 - ▣ Externes (audits, experts indépendants, organismes de formation, équipes de recherche...)

- Manque de clarification:
 - ▣ Des rôles et/ou des fonctions des référents (information, accompagnement, co-construction, validation, sanction...)
 - ▣ Du cadre contractuel à court, moyen et long terme
 - ▣ Des limites de la délégation institutionnelle (définition des indicateurs pertinents, validation/sanction des résultats...)

Interrogations

- Quel(s) référent(s) pour quel(s) type(s) d'évaluation(s)?
- Quelle(s) complémentarité(s)/continuité lors de l'intervention de référents différents?

- Qui choisit le référent? Selon quels critères?
- Qui définit le « contrat »? Son contenu? Ses modalités de mise en œuvre?

- Quels codes professionnels, déontologiques, éthiques pour les référents? Définis par qui? Contrôlés par qui?

- Quelle prise en charge des coûts?

Perspectives

- Clarification **institutionnelle** des contenus et conditions d'accompagnement et de suivi des processus d'évaluation mis en œuvre par les opérateurs.
- Information générale mise à disposition des opérateurs sur les types de référents « évaluation » existants (internes/externes).
- Etablissement et diffusion de contrats-types, chartes...visant à faciliter la clarification du cadre et des modalités de travail entre l'opérateur et son/ses référent(s).



□ Merci pour votre écoute et bon travail !