

# La journée des griefs et des fleurs

---

Réflexions sur la recherche en  
matière d'évaluation et l'ÉRA

# Observation personnelles à titre de...

---

- Représentant d'une entreprise de recherche et de consultation du secteur privée, spécialiste de l'évaluation des services à la personne, de l'enseignement et des programme.
  - Non spécialiste de l'ÉRA.
    - Trois études d'évaluation substantielles.
    - Quelques travaux de recherche et développement dans différents secteurs de métiers.
-

# Les griefs

---

- Résistance et problèmes de ressources dans le secteur bénévole, des services à la personne.
    - Environnement d'insécurité par rapport au financement.
      - Méfiance à l'égard des objectifs d'évaluation.
        - Comment utilisera-t-on les résultats?
        - Amélioration des services d'une part, prise de décisions relatives à l'allocation des ressources d'autre part.
    - Charge de travail additionnelle pour laquelle on n'engage pas de personnel supplémentaire.
      - Conserver les données sur le client, etc.
-

# Encore des griefs

---

- Objet de tension - les objectifs gouvernementaux d'évaluation et de responsabilisation d'une part, la protection des renseignements personnels d'autre part.
    - Resserrement des contraintes en matière de respect de la vie privée et de confidentialité.
      - La *Loi sur la protection des renseignements personnels* impose aux ministères et organismes du gouvernement fédéral l'obligation de protéger les renseignements personnels en limitant leur cueillette, leur utilisation et leur divulgation.
      - *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* - régit de quelle façon les organisations du secteur privé peuvent recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels
-

# Encore plus de griefs

---

- ❑ Résistance de la population envers les enquêtes
    - Profusion d'enquêtes peu fiables, de sorte que les études rigoureuses sont marginalisées;
    - Filtrage des appels;
    - Refus de signer les formulaires de consentement.
  - ❑ Mobilité accrue de la population.
  - ❑ Mise au point de nouvelles méthodes par les centres d'appels.
    - Récompenses pour les personnes qui participent aux enquêtes;
    - Constitution de banques de « participants professionnels aux enquêtes ».
-

# Eh oui, encore des griefs

---

- Depuis 1996, on assiste à des changements continus de politique et de restructuration des services.
    - Compressions de 20 à 30 % dans la dotation en personnel et les budgets en 1996.
    - Roulement de personnel, gaspillage de l'argent du gouvernement.
    - Pressions budgétaires continues.
      - Exemple – les arrangements en matière d'approvisionnement.
    - Restructuration
      - RHDC – Développement des compétences/développement social – RHDSC – Service Canada.
      - Variations dans les modalités du perfectionnement des ressources humaines (PRH) dans toutes les provinces.
  - [traduction] « Le changement, c'est la réalité. Il faut s'y faire. »
-

# Exemple typique - Projet d'évaluation des acquis et de soutien de l'aide à l'emploi (ÉRA-SAE)

---

- Étude comparative des répercussions de l'ÉRA-analyse de portfolio sur les personnes qui reçoivent des services d'emploi d'organismes basés dans la collectivité.
  - Conception de la recherche à l'origine.
    - Les évaluateurs devaient avoir accès aux données dans le dossier du client du Conseil de perfectionnement des ressources humaines (CPRH) afin de connaître sa situation d'emploi et de la comparer avec les données relatives aux clients qui n'ont pas eu recours à l'ÉRA.
      - Noms et numéros de téléphone.
      - Utilisation de données masquées pour protéger la confidentialité, etc.
-

# Projet ÉRA-SAE

---

## □ En réalité...

- Les organismes de SAE n'ont pas tous généré les données sur le client;
  - Le système Contact 4 est en voie de restructuration;
  - En tant que sous-traitant, l'entreprise à laquelle j'appartiens n'a pas eu l'autorisation de consulter les données sur tous les clients;
  - Les organismes de SAE n'avaient pas le droit de nous fournir les données consignées au dossier ou les noms et les numéros de téléphone des clients;
  - Nous avons dû demander aux clients de signer des formulaires de consentement et de nous donner leur numéro de téléphone de leur plein gré.
-

# Projet ÉRA-SAE

---

## Résultat :

- 650 « diplômés » du portfolio
- 417 formulaires signés (64 %)
- 283 diplômés ont participé à l'enquête
  - 68 % de ces personnes ont signé les formulaires de consentement
  - 43 % du groupe total des diplômés

En fin de compte : Nous ne pouvons pas mesurer les répercussions sur plus de la moitié des participants.

---

# Maintenant, les fleurs

---

- En tant que leader dans un domaine en développement, les intervenants de l'ÉRA ont démontré leur engagement sérieux envers la recherche sur les processus d'évaluation.
    - Soutenir le développement et l'innovation.
    - Définir « l'analyse de rentabilisation » de l'ÉRA.
    - Mesurer les résultats obtenus par les clients et les répercussions du programme.
    - Soutenir le perfectionnement continu du programme
      - Réactions efficaces – organismes, praticiens et spécialistes, et apprenants.
-

# Synthèse émergente

---

- Résoudre le conflit entre les méthodologies quantitatives et qualitatives.
  - Intégration créative des approches afin d'obtenir des analyses plus globales et polyvalentes.
    - Les instances décisionnelles ont appris à considérer la valeur des résultats qualitatifs.
    - Confiance accrue dans la rigueur et la validité des résultats qualitatifs.
      - L'omniprésence des groupes de discussion constitue un moyen d'interpréter ce que les données de référence signifient réellement.
-

# Étude SAE-ÉRA

---

- Difficulté de mesurer tant les résultats « de base » que des résultats « temporaires ».
    - [traduction] « Nous savons que les clients se 'sentent bien', mais ont-ils pour autant décroché un emploi? »
    - Quel lien existe-t-il entre l'estime de soi, la confiance, le fait de vaincre l'isolement social d'une part, et l'adaptation aux changements pratiques au travail et l'intégration communautaire, d'autre part?
-

# Résultats de l'étude SAE-ÉRA

---

- Faire disparaître la fausse dichotomie entre les résultats « de base » et les résultats « temporaires ».
    - Les preuves sont convaincantes par rapport à l'importance des obstacles que constituent les problèmes de confiance en soi et d'estime de soi quand il s'agit de décrocher un emploi et dans le processus d'intégration sociale;
    - On dispose de données concluantes sur le fait que l'apprentissage axé sur le portfolio constitue un outil puissant pour vaincre ces obstacles.
      - Essentiel à la réintégration des groupes marginalisés et des personnes qui ont des difficultés encore plus graves à trouver un emploi.
-

# Défis relatifs à l'évaluation de l'ÉRA

---

- Apprendre à vivre dans un environnement politique et un environnement de services instable.
    - Soutien mutuel, réseautage, promotion des intérêts.
    - Sources de financement de recherche de la diversité.
  - Innover dans le développement des stratégies de recherche adaptées à l'ÉRA.
    - Fondement dans les méthodes ouvertes, participatives.
    - Synthèse des méthodes quantitatives et qualitatives.
  - Affronter nos peurs face au processus d'évaluation
-

# Question de politique et question stratégique

---

- Attentes accrues des apprenants, bénéficiaires de services
    - Mettre au point des formulaires de consentement et de cueillette de renseignements personnels, et les intégrer à tous nos programmes à des fins de suivi sur la recherche et à l'évaluation
-