

CONFÉRENCE

LES ENJEUX LIÉS À L'ÉVALUATION DES PRATIQUES EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Vendredi 3 avril 2009, 9 h 45

Conférencière : Mme Lynda Binhas

Madame Lynda Binhas, détentrice d'un doctorat en sociologie, est chargée de projet en recherche et analyse au Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC). Elle enseigne les méthodes d'évaluation dans le cadre du MBA pour cadres spécialisés en entreprises collectives, offert à l'École des Sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Madame Binhas est également consultante auprès d'entreprises d'économie sociale et d'organismes d'action communautaire, notamment pour l'élaboration de mesures d'impact social et de diagnostics organisationnels, avec une approche axée sur la gestion de la qualité et des processus.

**Nous vous présentons ici le texte rédigé par Mme Binhas en préparation de sa conférence.
Nous la remercions de nous avoir permis de le reproduire intégralement
dans les actes de la rencontre.**

En 2004, le ROCQLD menait des travaux rattachés à la production du *Répertoire québécois des ressources en lutte au décrochage*. Ce répertoire a permis de recenser, à travers le Québec, plus d'une centaine d'organismes communautaires voués à la prévention du décrochage scolaire, à l'intervention auprès de décrocheurs et/ou au rattrapage scolaire. Par la suite, en 2006, le ROCQLD s'est intéressé aux besoins des organismes communautaires. Parmi ces besoins ressortait notamment un intérêt pour une plus grande reconnaissance des actions et expertises en matière de lutte au décrochage, pour une consolidation des activités et pour un financement plus adéquat, permettant aux organismes de mieux remplir leur mission.

Toujours en 2006, le ROCQLD tenait une première rencontre nationale autour du thème « Définir notre réseau, consolider nos actions », avec notamment pour objectif le partage d'une vision commune de l'action de lutte au décrochage en milieu communautaire et le partage d'informations et de pratiques.

Vous voilà réunis, en 2009, pour la tenue d'une deuxième rencontre nationale, axée autour de la connaissance et de la reconnaissance des pratiques menées par les organismes communautaires de lutte au décrochage. L'annonce de la tenue de cette rencontre nationale traçait en quelques lignes les grandes balises de la diversité et de l'importance des pratiques communautaires de lutte au décrochage :

- ❖ Supporter dans leurs efforts les jeunes du primaire, les jeunes du secondaire et les jeunes adultes issus de milieux diversifiés;
- ❖ Apporter aide et soutien aux parents;
- ❖ Agir à partir d'une grande diversité d'activités tout en prêtant une attention particulière aux caractéristiques individuelles et aux conditions du milieu duquel sont issues les personnes;
- ❖ Proposer des approches adaptées aux besoins spécifiques des élèves aux parcours atypiques;
- ❖ Intervenir en amont par le biais d'activités de prévention.

Ce à quoi on pourrait ajouter le titre évocateur d'un article paru récemment, « Décrochage scolaire : une réalité complexe qui nécessite souplesse d'intervention et diversité d'action », article cosigné par la directrice générale et le président du ROCQLD.

Nous prenons ainsi une toute première mesure de la diversité et de l'importance des pratiques communautaires de lutte au décrochage. Elles sont donc à faire connaître et à faire reconnaître. Le premier réflexe : consolider les actions, publiciser et diffuser. Lorsqu'elles sont menées largement, les stratégies de diffusion et de consolidation de l'expertise et des pratiques permettent une nette avancée au niveau de la connaissance des activités et des services offerts. Un pas est ainsi fait vers la reconnaissance des organismes dont la mission ou une partie de la mission est vouée au développement et à l'offre de ces activités et services. Cela dit, la reconnaissance passe de plus en plus vers une démonstration bien plus qu'exclusivement par une publicisation de l'offre de services et activités.

Faire connaître et surtout faire reconnaître l'expertise, l'importance, la diversité et la qualité des pratiques, c'est faire reconnaître l'utilité de ces mêmes pratiques, c'est en faire reconnaître l'impact dans la communauté. J'en suis plus que certaine, vous pourriez m'entretenir sans aucun problème sur cette expertise, sur l'importance, la diversité et la qualité des pratiques développées. Vous partiriez, alors d'un senti, de ce que vous voyez, de cas vécus, d'exemples, d'anecdotes. Est-ce là une démonstration de l'utilité, de l'impact social de votre organisme, des organismes communautaires de lutte au décrochage? Non. Est-ce suffisant pour faire reconnaître vos pratiques et votre expertise? Non. Est-ce suffisant pour contribuer à la pérennité des organismes et pour l'obtention d'un financement plus adéquat? Non. Une évaluation serait, alors, envisageable.

Et voilà, le mot est lancé... « évaluation »! Avec lui, viennent des réticences, des craintes et toute une conception. L'évaluation n'est pas d'abord et avant tout un outil pour la reddition de comptes, et ce, bien qu'elle la précise et la facilite. L'évaluation ne constitue pas un risque pour les organismes communautaires. Au contraire, elle est des plus utiles pour outiller le milieu communautaire, pour le faire connaître et le faire reconnaître.

Qu'est-ce que l'évaluation, au juste? C'est un processus s'appuyant sur une démarche méthodologique et visant à produire une mesure effective des activités et services d'un organisme ou d'un ensemble d'organismes partageant la même mission ou des mêmes éléments de mission, permettant ainsi de dépasser le senti, le vécu, les exemples, les anecdotes. Elle permet à l'organisme de mieux se connaître, de se situer, de s'orienter, de baliser ses actions, de s'outiller et éventuellement de se doter de stratégies et de moyens d'actions adaptés à sa propre réalité. Ce sont là des démarches évaluatives pouvant être rattachées entre autres à :

1. Une mesure du niveau de satisfaction des participants, des parents, des partenaires institutionnels;
2. Une mesure de l'adéquation des activités et services en regard des besoins;
3. Une recension des besoins émergents et des services et pratiques à moduler ou à développer pour y répondre.

Une démarche évaluative peut aussi permettre de déterminer avec précision l'impact social de l'organisme. Celui-ci sera alors en mesure de faire reconnaître son apport dans la communauté, et ce, auprès des individus, des institutions, telles que les écoles, les commissions scolaires, les partenaires des services sociaux, mais aussi auprès de ses pairs (organismes communautaires partageant la même mission et organismes communautaires œuvrant dans d'autres secteurs d'activités) et des bailleurs de fonds. C'est donc se connaître, se reconnaître en tant qu'organisme et se faire connaître et se faire reconnaître par la communauté, les partenaires, les pairs et les bailleurs de fonds. En ce sens, elle est plus un allié de nos pratiques qu'un élément de risque. L'évaluation n'est pas une démarche visant à mettre en place des normes de qualité, des critères de performance, des quotas à atteindre. Bien au contraire, elle documente et mesure avec précision votre apport dans la communauté, l'importance de vos pratiques, le caractère unique de votre expertise, tout en démontrant la nécessité d'assurer la pérennité de vos activités et services.

Comment cela fonctionne? Il faut tout d'abord bien camper les objectifs d'évaluation : pourquoi amorc-t-on une telle démarche? Que vise-t-on? Sur quoi va porter l'évaluation? Qui va mener les travaux (l'organisme, les organismes avec leur regroupement, des chercheurs universitaires, une ressource consultante)? Vous me semblez avoir déjà amorcé ce type de réflexions à en juger par le thème de la première rencontre et par le thème de cette deuxième rencontre nationale. Vous avez exprimé un intérêt pour une plus grande reconnaissance des actions et expertises en matière de lutte au décrochage, pour une consolidation des activités et pour un financement plus adéquat, vous permettant de mieux remplir votre mission. Vous vous êtes dotés d'une vision commune de l'action de lutte au décrochage en milieu communautaire, vous avez partagé des informations et des pratiques. L'évaluation de votre impact social vous permettrait d'atteindre une reconnaissance, de consolider vos activités, de faire valoir le partenariat responsable (reconnaissance des expertises), d'assurer la pérennité de vos organismes et l'obtention d'un financement plus adéquat.

Donc, une fois les objectifs bien ciblés, il vous faudra développer des indicateurs à partir desquels vous aurez à bâtir un outil de mesure vous permettant de recueillir les données et informations nécessaires à la démonstration de votre impact social, de votre utilité sociale. Mais avant toute chose, vous devrez, à partir des objectifs d'évaluation, vous questionner sur « ce que vous êtes et ce que vous faites ». Ce sont là les axes de travail qui guideront les étapes de développement d'indicateurs et de construction de l'outil de mesure. En effet, votre impact dans la communauté passe par ce que vous êtes et par ce que vous faites. C'est donc dans votre mission, dans vos actions, donc dans votre pratique que se situe votre impact social. Il faut alors se questionner sur ce que représentent l'intervention, la pratique. Que fait-on quand nous intervenons? Quelles sont nos pratiques? Comment intervenons-nous auprès de chacune des catégories de participants desservies? Quels effets, quels impacts nos interventions ont-elles sur les participants? Vous me semblez, là aussi, avoir déjà bien avancé les travaux rattachés à cette étape de la démarche évaluative, puisque la recherche menée par le ROCQLD a permis de dresser une typologie des pratiques communautaires de lutte au décrochage, en identifiant les traits communs et les cinq familles de pratiques.

Par la suite, il faut aller voir ce qu'il en est dans la réalité. Il est donc nécessaire de bâtir un ou plusieurs outils de mesure (questionnaire, grille de groupe de discussion, grille d'entretien individuel) à administrer auprès de la ou des populations cibles (les participants, les parents des participants, les partenaires, etc.), afin de documenter les effets, les impacts des interventions menées. Ces données et informations devront être traitées pour établir des résultats sur lesquels il faudra tabler pour atteindre la reconnaissance visée.

Vous n'êtes pas seuls... Des ressources sont à votre disposition pour mener de tels travaux. Tout d'abord, des outils sont disponibles pour vous guider dans la mise en œuvre d'une démarche évaluative, notamment ceux du CSMO-ÉSAC, du Centre de formation populaire et de Relais-femmes. Des ressources sont aussi à votre disposition pour vous soutenir et vous accompagner dans la réalisation d'une telle démarche : l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale, les équipes de chercheurs universitaires, certains centres de formation et le CSMO-ÉSAC qui offre des services de soutien et d'accompagnement qui vont du support-conseil à l'élaboration complète de la démarche, en collaboration étroite avec l'organisme communautaire.

La tenue d'une démarche évaluative permettrait donc de documenter les actions, les connaissances, les pratiques, le savoir, les expertises et les approches développés par les organismes communautaires de lutte au décrochage. Elle permettrait spécifiquement d'en démontrer et d'en mesurer l'importance et les effets auprès des participants, de leurs parents et des partenaires institutionnels. L'enjeu central et l'objectif principal de cette évaluation devraient être ceux de la démonstration et de la mesure de l'impact social pour que soient connues et reconnues vos pratiques adaptées, porteuses et innovantes.

À CONSULTER :

**Site Internet du Comité sectoriel de main-d'œuvre de
l'économie sociale et de l'action communautaire :**

<http://www.csmoesac.qc.ca/>

Site Internet du Centre de formation populaire :

<http://lecfp.qc.ca/>

Site Internet de Relais-femmes :

<http://www.relais-femmes.qc.ca/>

**Site Internet de l'Alliance de recherche
universités-communautés en économie sociale :**

<http://www.aruc-es.uqam.ca/>