



Cadre de référence en matière de planification et d'évaluation des programmes de surveillance

Mars 2016

Table des matières

1. Objectifs	2
2. Encadrement légal et législatif	3
2.1 <i>Loi sur l'administration publique</i>	3
2.2 <i>Loi visant l'accès à l'information</i>	4
3. La planification de programme	4
4. L'évaluation de programme.....	5
4.1 <i>Définition</i>	5
4.2 <i>Lien avec la gestion axée sur les résultats</i>	6
4.3 <i>Démarche</i>	7
5. Rôles et responsabilités	7
5.1 <i>Comité de coordination aux opérations</i>	7
5.2 <i>Comité de travail et d'évaluation</i>	8
5.3 <i>Service de la planification</i>	8
5.4 <i>Service des ressources informationnelles</i>	9
5.5 <i>Service des communications</i>	9
5.7 <i>Présidence et comité de gestion</i>	9
6. Conditions de réussite.....	10
Annexe I – Démarches types d'évaluation.....	11
Annexe II – Fiche-programme	13
Annexe III – Modèle d'un bilan d'un programme de surveillance.....	15
Annexe IV – Vocabulaire lié à l'évaluation de programme.....	18
Annexe V – Références	22

1. Objectifs

L'Office de la protection du consommateur est chargé de surveiller l'application des quatre lois sous sa responsabilité, en l'occurrence:

- la Loi sur la protection du consommateur;
- la Loi sur le recouvrement de certaines créances;
- la Loi sur les agents de voyages;
- la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture.

Pour s'assurer que les commerçants exercent leurs activités conformément à ces mêmes lois, l'Office mène, entre autres, des programmes de surveillance.

Un programme de surveillance est un ensemble cohérent et structuré d'objectifs, d'activités et de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, regroupés dans le but de surveiller l'application des lois sous la responsabilité de l'Office, dans un secteur d'activité précis. Un programme de surveillance est planifié et il fait l'objet d'un bilan.

En se dotant d'un cadre de référence en matière de planification et d'évaluation des programmes de surveillance, l'Office poursuit les objectifs suivants :

- encadrer les activités de planification et d'évaluation;
- développer une culture organisationnelle de planification et d'évaluation de programme et doter les employés d'une vision claire et commune de ces fonctions;
- préciser les rôles et responsabilités des intervenants impliqués dans les programmes de surveillance, à toutes les étapes de ceux-ci, soit la planification, la réalisation et l'évaluation;

- renforcer la pratique de gestion axée sur les résultats (GAR) et l'exercice de reddition de compte;
- améliorer les pratiques de surveillance;
- aider à l'organisation des programmes de surveillance dans le temps, en fonction des priorités organisationnelles et des ressources disponibles.

2. Encadrement légal et législatif

2.1 Loi sur l'administration publique

La Loi sur l'administration publique (RLRQ, Chapitre A-6.01) (LAP) adoptée en 2000, instaure un cadre de gestion axée sur les résultats qui prône l'imputabilité et la transparence. Elle oblige les ministères et les organismes gouvernementaux (M/O) à mesurer leur performance et à rendre des comptes auprès de l'Assemblée nationale et des citoyens. L'évaluation de programme est un outil qui vient soutenir cette pratique.

Le 19 février 2014, le Conseil des ministres a adopté par décret une directive concernant l'évaluation de programme dans les M/O¹. Celle-ci encourage, notamment, l'utilisation des évaluations à des fins de planification, d'amélioration des programmes et de reddition de comptes. C'est dans cette optique que l'Office souhaite structurer la démarche d'évaluation de ses programmes de surveillance en se dotant d'un cadre de référence et d'outils de travail.

¹ *Gazette officielle du Québec, 12 mars 2014, 146e année, no 11, décret 125-2014 : à jour 19 février 2014, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2014.*

2.2 Loi visant l'accès à l'information

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) vise tous les documents détenus par un organisme du gouvernement du Québec dans le cadre de ses fonctions. Elle permet à toute personne d'avoir accès à ces documents, sous réserve des renseignements personnels et de nature confidentielle qu'ils peuvent contenir.

Les informations obtenues à la suite de l'évaluation d'un programme de surveillance pourraient s'avérer confidentielles. Ainsi, à toutes les étapes du programme, mais surtout au moment de la planification, de la mise en œuvre et de l'évaluation, l'Office devra prendre les mesures qui s'imposent afin d'assurer la confidentialité des renseignements obtenus et documents réalisés dans le cadre de ce programme. Afin de respecter ce cadre réglementaire, il devra agir avec rigueur et prudence.

3. La planification de programme

La planification globale des programmes de surveillance permet de mettre en évidence l'ensemble des programmes devant être mis en priorité et réalisés à l'intérieur d'un laps de temps donné. Lors de cette planification, certains critères sont à considérer, soit:

- les tendances découlant des plaintes reçues du public;
- les problématiques du marché de la consommation;
- le niveau d'importance des dispositions à surveiller;
- l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives et réglementaires;
- les ressources organisationnelles disponibles;²

² RHFMI : Ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

- l'actualité;
- les secteurs de commerce pour lesquels le président de l'Office délivre des permis et certificats³;
- le cycle ou la récurrence des programmes de surveillance.

Une planification plus précise de chaque programme de surveillance est ensuite effectuée à l'aide d'une fiche-programme.⁴

4. L'évaluation de programme

4.1 Définition

L'évaluation de programme est une démarche rigoureuse de collecte et d'analyse d'information qui vise à porter un jugement sur un programme, une politique, un processus ou un projet pour aider à la prise de décision. Elle permet d'apprécier à la fois la pertinence du programme, l'efficacité avec laquelle ses objectifs sont poursuivis, l'efficience des moyens mis en place ou sa rentabilité, ainsi que son impact.⁵

Elle fournit donc de précieux renseignements sur les politiques et les programmes gouvernementaux. Elle permet de juger de leur pertinence et de leur performance en plus de mettre en place des stratégies d'amélioration.

L'évaluation de programme met l'accent sur ce qui fonctionne réellement, sur ce qui ne fonctionne pas et sur les moyens de trouver

³ Les commerçants pour lesquels un permis ou certificat est délivré sont : les agents de recouvrement, les agents de voyage, les conseillers en voyage, les commerçants itinérants, les prêteurs d'argent, les commerçants qui exploitent un studio de santé, les commerçants et recycleurs de véhicules routiers et les commerçants qui offrent ou qui concluent un contrat de garantie supplémentaire relatif à une automobile ou une motocyclette.

⁴ La fiche-programme contient des informations sur le programme et sa démarche d'évaluation. Elle se trouve à l'annexe II.

⁵ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *L'évaluation de programme : document destiné aux dirigeants et dirigeantes de ministères et d'organismes*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2002, p.6.

de nouvelles façons d'atteindre les objectifs du gouvernement à moindre coût, avec la préoccupation constante du service à la clientèle, et de parvenir aux résultats attendus⁶.

4.2 Lien avec la gestion axée sur les résultats

La gestion axée sur les résultats (GAR) est une approche qui met en priorité les résultats dans tous les aspects de la gestion. Le SCT⁷ mentionne que la GAR aide les ministères et organismes à :

- clarifier les priorités et concentrer les dépenses en conséquence;
- faire le suivi et l'évaluation de leur efficacité et de leur efficience à produire les biens et services et à atteindre des résultats généralement mesurés par des indicateurs de résultats;
- accroître la transparence et la responsabilisation des gestionnaires et de leur personnel envers les citoyens et les parlementaires;
- ajuster les politiques, les programmes ainsi que les systèmes de gestion internes en fonction des résultats obtenus.

L'évaluation de programme est une fonction qui vient soutenir la GAR. Elle est complémentaire à d'autres activités de gestion, telles que la planification et la reddition de comptes. Un programme est souvent planifié selon les enjeux et les priorités d'une organisation. L'évaluation de programme, grâce aux résultats qu'elle génère, permet d'apprécier la pertinence et de mesurer l'impact d'un programme par rapport à ce qui était souhaité. Les résultats peuvent ensuite être utilisés pour modifier ou maintenir un programme et bonifier l'exercice de reddition de comptes. Dans le cadre de la démarche de

⁶ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *L'évaluation de programme : document destiné aux dirigeants et dirigeantes de ministères et d'organismes*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2002, p.6.

⁷ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (Page consultée le 18 décembre 2015). *Gestion axée sur les résultats*, [en ligne], <http://www.tresor.gouv.qc.ca/cadredegestion/gestion-axee-sur-les-resultats/index.html>

gestion axée sur les résultats, la reddition de comptes porte sur l'atteinte des résultats visés et s'effectue au moyen du Rapport annuel de gestion⁸.

4.3 Démarche

La démarche d'évaluation des programmes de surveillance de l'Office comporte les grandes étapes suivantes⁹ :

- rédaction d'une fiche-programme¹⁰;
- collecte et analyse de l'information;
- rédaction d'un bilan¹¹ et formulation de recommandations;
- suivi des conclusions et diffusion des résultats.

5. Rôles et responsabilités

5.1 Comité de coordination aux opérations

Le comité de coordination des opérations (COCO) réunit des représentants de toutes les unités administratives de l'Office qui sont chargés de coordonner les activités de surveillance de l'Office. Il cible les besoins en matière de surveillance en identifiant les commerçants et les secteurs de commerce les plus problématiques ainsi que les dispositions législatives et réglementaires où des manquements sont observés ou jugés prioritaires en regard de leur occurrence, leur gravité et leur impact.

⁸ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *L'évaluation de programme : document destiné aux dirigeants et dirigeantes de ministères et d'organismes*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2002, p.13-14.

⁹ Pour avoir plus de détails sur ces étapes et pour consulter les modèles dont l'Office s'inspire pour effectuer sa démarche d'évaluation, consultez l'annexe I.

¹⁰ La fiche-programme sert à planifier le programme et son évaluation. Elle se trouve à l'annexe II.

¹¹ L'évaluation des programmes de surveillance de l'Office est effectuée à l'aide du bilan qui se trouve en annexe III.

Le COCO formule des mandats qui prendront la forme de programmes de surveillance et il organise ceux-ci dans le temps en fonction des priorités et des ressources de l'organisation. Il formule également à la Présidence et au comité de gestion des recommandations pour l'entérinement de la planification annuelle des programmes. Puis, il analyse les résultats et les recommandations qui ressortent des bilans et il pose les actions de suivi appropriées. Il décide du maintien, de la modification ou de la non-reconduction des programmes de surveillance. Il rend compte à la Présidence et le comité de gestion des résultats, des décisions qu'il prend et des actions qu'il pose.

5.2 Comité de travail et d'évaluation

Pour chaque programme de surveillance, un comité de travail et d'évaluation est formé par le COCO. Celui-ci réunit un intervenant de chacune des unités administratives dont le processus de travail est lié au programme en question. Ce comité planifie, avec l'aide du Service de la planification (SPL), le programme de surveillance et son évaluation. Lorsque celui-ci prend fin, il veille à la formulation des recommandations.

5.3 Service de la planification

Le Service de la planification (SPL) est responsable de la fonction de l'évaluation de programme à l'Office. Un de ses représentants siège au COCO. En tant que membre de cette instance, il la soutient dans la formulation des mandats de surveillance et dans l'organisation des programmes. Il accompagne le comité de travail et d'évaluation dans la planification et l'évaluation de ceux-ci. Il rédige la fiche-programme et en valide l'adéquation auprès des autres membres du COCO. Il conçoit les outils nécessaires à la réalisation de l'évaluation, récolte les données et regroupe l'information dans un bilan. Enfin, il veille à ce que tous les documents produits dans le cadre d'une évaluation de programme soient clairs et concis afin d'en faciliter l'utilisation par différentes personnes.

Par ailleurs, Le SPL utilise les résultats des évaluations de programmes à des fins de reddition de comptes, particulièrement dans le rapport annuel de gestion, dans le tableau de bord de gestion et dans l'étude des crédits.

5.4 Service des ressources informationnelles

Le Service des ressources informationnelles conseille le comité de travail et d'évaluation en lien avec les stratégies de collecte, de traitement et d'analyse des données qui permettront de répondre aux questions du programme de surveillance. Il les renseigne sur la disponibilité des données et il en facilite l'accès.

5.5 Service des communications

Le Service des communications conseille les différentes instances quant à la meilleure façon présenter les résultats des programmes de surveillance dans le bilan, mais aussi dans le site Web de l'Office et dans diverses publications comme le Rapport annuel de gestion.

5.6 Responsable de l'accès à l'information

Dès l'étape de la planification des programmes de surveillance de l'Office, le responsable de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) veille à ce que l'information générée dans le cadre de ceux-ci respecte le cadre légal auquel l'Office est soumis. Ceci étant dit, il avise le COCO, la Présidence et le comité de gestion de tout enjeu possible à l'égard cette loi.

5.7 Présidence et comité de gestion

La Présidence et le comité de gestion approuvent le déploiement des programmes de surveillance dans le temps et en fonction des ressources de

l'organisation. Ils prennent connaissance de la fiche et du bilan de chaque programme de surveillance. Ils approuvent les actions de suivi des recommandations et en facilitent leur application. Enfin, ils tiennent compte des résultats des programmes dans leur prise de décisions.

6. Conditions de réussite

Le succès de l'implantation d'une fonction d'évaluation des programmes de surveillance à l'Office et de la réalisation de ces derniers au fil des ans est tributaire des conditions suivantes :

- un appui de la Présidence et du comité de gestion;
- un leadership exercé par le Service de la planification en tant que responsable de la fonction de l'évaluation de programme dans l'organisation;
- un arrimage entre l'évaluation de programme et la gestion par résultats;
- une formation continue offerte au responsable de cette fonction afin d'assurer la mise à jour de ses connaissances en matière d'évaluation de programme¹²;
- une planification adéquate de chaque programme de surveillance;
- La réalisation d'une évaluation pour chaque programme, notamment par la rédaction systématique d'un bilan;
- une compréhension claire et commune de la fonction d'évaluation des programmes de surveillance par tous les acteurs visés;
- une bonne compréhension, par les personnes impliquées, de leurs rôles et responsabilités¹³.

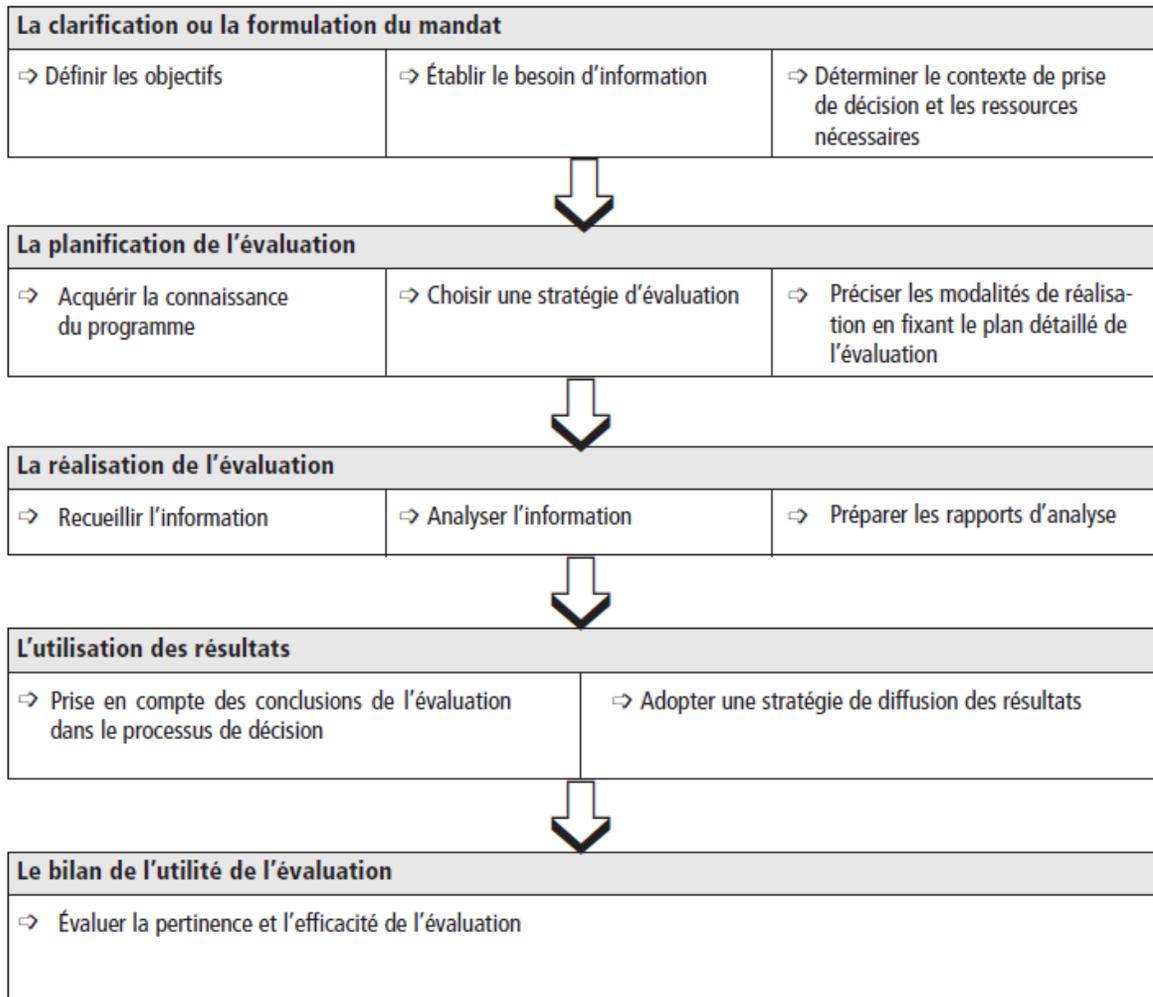
¹² Par exemple, cela peut être assuré par sa participation à divers réseaux comme le Groupe des responsables en analyse et évaluation de programme du gouvernement du Québec (GRAEP) et le Société québécoise d'évaluation de programme (SQEP) ou encore par une formation universitaire complémentaire en évaluation de programme.

¹³ Voir la section 4.

Annexe I – Démarches types d'évaluation

A)

LES GRANDES ÉTAPES DE LA DÉMARCHE D'ÉVALUATION



SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *L'évaluation de programme : document destiné aux dirigeants et dirigeantes de ministères et d'organismes*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2002, p.15.

B)

	Étapes de l'évaluation
1. Planification de l'évaluation	• Parties concernées
	• Préoccupations et enjeux de départ
	• Type d'évaluation et approche retenue
	• Modèle logique
	• Matrice des questions d'évaluation
	• Plan d'évaluation
	• Plan d'enquête (au besoin)
2. Réalisation de l'évaluation	• Réflexion sur la définition des indicateurs
	• Réflexion sur le choix des méthodes et des outils de collecte de données
	• Collecte de données
	• Mesure des données, analyse et résultats
	• Constatations, forces du programme, aspects à améliorer
3. Rédaction du rapport d'évaluation	• Rapport d'évaluation
	• Formulation des recommandations, élaboration des mesures à envisager
	• Diffusion appropriée des résultats
4. Suivi de l'évaluation	• Plan d'action pour la mise en œuvre des décisions (secteur concerné)
	• Rapport de suivi

GRUPE DES RESPONSABLES EN ÉVALUATION DE PROGRAMME (GRAEP). *Manuel du responsable en évaluation de programme*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009, p.58.

Annexe II – Fiche-programme

FICHE PROGRAMME
Programme de surveillance dans le secteur funéraire et de sépulture
Chargés de programme : <ul style="list-style-type: none">•
Gestionnaires responsables : <ul style="list-style-type: none">•
Contexte
<i>Cadre réglementaire dans lequel le programme se situe, historique des programmes antérieurs ayant une finalité similaire ou programmes existants agissant de façon complémentaire, les enjeux du secteur et les problématiques qui poussent l'Office à mettre sur pied un programme, etc.</i>
Lien avec le plan stratégique 2014-2018: <ul style="list-style-type: none">• 1.2- Renforcer le mandat de surveillance de l'application des lois.
Durée du programme : <ul style="list-style-type: none">•
Description du programme
Raison d'être/problématiques : <i>Description de la raison précise pour laquelle le programme de surveillance est mis sur pied, des problématiques qui poussent l'Office à entreprendre celui-ci et les besoins auxquels il vise à répondre.</i>
Objectifs : <i>Présentation des objectifs d'intervention (ou objectifs du programme), formulés en termes d'effets recherchés sur la population ou son environnement. Les objectifs d'intervention sont liés directement aux effets attendus de l'intervention. Il est à noter que les objectifs d'intervention doivent, notamment, permettre de déterminer les clientèles cibles du programme, c'est-à-dire le ou les groupes de citoyens à qui le programme est destiné et/ou qui bénéficient de cette intervention publique.</i> <ul style="list-style-type: none">•
Nature de l'intervention : <i>Présentation des moyens ou mécanismes d'intervention du programme (prestation de services, aide financière, prévention, conciliation, concertation, réglementation, taxation, etc.).</i> <ul style="list-style-type: none">•
Unités administratives impliquées dans le programme (ressources humaines) : <ul style="list-style-type: none">•
Autres ressources nécessaires à la réalisation du programme (RHFMI) : <i>Ressources humaines, financières, matérielles et informatiques nécessaires à l'accomplissement des activités.</i>
Description du processus de surveillance/rôle et leurs responsabilités des unités administratives : <i>Description des activités prévues dans le programme, nécessaires à la transformation d'intrants en extrants (ressources en résultats).</i> <ul style="list-style-type: none">•
Autres rôle et leurs responsabilités des unités administratives impliquées dans le programme : <ul style="list-style-type: none">•

Démarche d'évaluation et résultats
Volets du programme évalués : <i>Résultats et/ou processus de travail</i>
Extrants/indicateurs : <i>Description des biens et services observable et mesurable dont la production est généralement sous le contrôle de l'organisation. Se traduit habituellement en indicateurs.</i> •
Effets visés du programme : <i>Identification des effets intentionnels (ou non intentionnels) que le programme devrait produire ou description des changements voulus à la situation ciblée depuis l'implantation du programme.</i> •
Méthode de collecte et d'analyse des données : <i>Les méthodes de collecte peuvent être une extraction de bases de données, une étude de cas, un recensement ou sondage, un groupe de discussion, un entretien, une observation directe ou une revue documentaire. Quant aux méthodes d'analyse, elles peuvent être une analyse statistique, quantitative, comparative, qualitative ou économique.</i>
Mécanismes de diffusion des résultats : •
Facteurs de risques et conditions de succès
Facteurs de risques associés à la réalisation du programme : <i>Technologique, financier, humain, technique, environnemental, juridique, image et crédibilité de l'organisation, coordination, etc.</i> •
Pistes pour gérer les facteurs de risque : •
Risques associés au statu quo : •
Impacts sur les autres programmes : •
Conditions de succès : <i>Qui contribuent positivement au changement recherché et à la réalisation du projet</i> •

Annexe III – Modèle d'un bilan d'un programme de surveillance



BILAN

Titre du programme de surveillance

Service de la planification
Date

1. Description du programme

Cette partie reprend les éléments de la fiche-programme, soit le contexte, la raison d'être et les besoins justifiant le programme, les objectifs et la nature de l'intervention, les intrants et les activités du programme.

2. Description des résultats

Cette section reprend les éléments de la fiche-programme, soit les extrants et les effets visés du programme ainsi que la méthodologie utilisée dans le cadre des travaux d'évaluation. Elle présente les résultats du programme et elle fait mention des changements observés depuis l'implantation de celui-ci. Enfin, elle répond aux questions d'évaluation.

3. Questions d'évaluation

Cette section comprend les questions auxquelles il est souhaité que le programme et les résultats répondent. Ces questions peuvent porter sur les besoins d'information propres à l'Office, la pertinence de l'intervention, la cohérence du programme, la conformité opérationnelle ainsi que sur l'efficacité et l'efficience du programme.

Pertinence de l'intervention

- Les analyses réalisées concernant les besoins et le contexte justifient-elles que le gouvernement intervienne ou continue à intervenir?
- La nature de l'intervention est-elle la plus appropriée pour atteindre les objectifs de l'intervention?

Cohérence du programme

- Le programme est-il cohérent avec la mission, les mandats et les responsabilités de l'organisation qui l'administre?

- Les composantes du programme et ses résultats s'articulent-ils logiquement?

Conformité opérationnelle

- Le programme est-il géré adéquatement et conformément aux règles et aux conditions prévues?

Efficacité

- Les objectifs opérationnels sont-ils atteints?
- Les objectifs de l'intervention sont-ils atteints?

Efficiences

- Existe-t-il des possibilités d'obtenir les mêmes résultats à moindre coût?
- Existe-t-il des possibilités d'obtenir de meilleurs résultats sans coûts supplémentaires?

4. Recommandations

Cette partie englobe les recommandations faites à la Présidence et au comité de gestion par le comité de travail et d'évaluation¹⁴ ainsi que le comité de coordination aux opérations (COCO). Ces recommandations visent principalement à améliorer le travail de surveillance de l'Office ainsi que la performance globale du programme et de ceux à venir.

5. Annexes

Tous les outils de travail développés dans le cadre d'un programme de surveillance et tout autre document pertinent doivent être annexés au bilan.

¹⁴ Le comité de travail et d'évaluation regroupe un représentant du Service de la planification ainsi que les intervenants des différentes unités administratives directement impliqués dans l'une ou l'autre des étapes du programme de surveillance.

Annexe IV – Vocabulaire lié à l'évaluation de programme¹⁵

Activité :

Processus ou opération permettant la production des extraits d'une intervention à partir de ses intrants.

Bilan :

Moins complet d'une évaluation, un bilan consiste en une description d'un programme, de son action, des ressources utilisées et des résultats directs obtenus.

Cohérence :

Absence de contradictions dans l'enchaînement des parties d'un tout.

Conclusion :

Proposition ou déduction fondée sur les données et les résultats d'une intervention et sur des constatations tirées de leur analyse.

Conformité :

État, qualité de ce qui est conforme aux lois, à la réglementation, aux normes ou aux politiques.

Contexte de l'intervention :

Ensemble des phénomènes sociaux, économiques ou politiques qui influencent les résultats, l'efficacité et l'efficience des interventions. Il peut s'agir, à titre d'exemple, de facteurs historiques, de situations conjoncturelles ou de circonstances exceptionnelles.

Donnée :

Information admise, d'ordre quantitatif ou qualitatif, qui sert de base à un raisonnement.

Effet :

Conséquence attribuable à l'intervention. Ces conséquences peuvent être favorables ou défavorables, anticipées ou non. *Dans l'administration publique québécoise, le terme effets est utilisé pour désigner les changements suscités par*

¹⁵ SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013, 26 p.

les biens et services d'une intervention. Dans une dynamique de gestion axée sur les résultats, le terme *résultats* est utilisé pour désigner les extrants des interventions, soit leurs résultats opérationnels, aussi bien que leurs effets visés, anticipés et favorables sur les clientèles ciblées.

Efficacité :

Degré d'atteinte des objectifs. Est qualifié d'efficacité d'intervention, le rapport entre les effets et les objectifs d'une intervention.

Efficiences :

Rapport entre les résultats et les ressources utilisées pour les atteindre. L'efficacité d'intervention exprimera le rapport entre les résultats, en matière d'effets sur la société, et les ressources qui ont été nécessaires pour les obtenir.

Extrants :

Biens ou des services (un document d'information, l'aménagement d'un parc, un renseignement, une subvention, etc.) observables et mesurables. Leur production étant habituellement sous le contrôle exclusif de l'organisation, il est généralement plus facile d'en rendre compte, comparativement aux effets.

Gestion axée sur les résultats :

Approche de gestion qui prend en considération les attentes exprimées par les citoyens en fonction des ressources disponibles et vise l'atteinte de résultats en fonction d'objectifs préalablement établis. Elle s'exerce dans un contexte de transparence, de responsabilisation et de flexibilité quant aux moyens utilisés pour atteindre les résultats visés. Elle s'intéresse aux résultats des organisations et de leurs interventions plus qu'aux règles et aux procédures en accordant, selon les situations, le choix des moyens.

Indicateur :

Mesure qui sert à évaluer ou à apprécier les résultats, l'utilisation des ressources, l'état d'avancement des travaux, le contexte, etc. Un indicateur permet d'apprécier un phénomène qualitativement ou quantitativement à l'aide de données ou de renseignements utilisés comme points de repère. Dans des conditions idéales, les indicateurs présentent les caractéristiques suivantes : pertinence, validité, fiabilité et faisabilité et ce, à des coûts et des délais de production raisonnables.

Intrant :

Ressources humaines, financières, matérielles ou informationnelles utilisées pour mener à bien les activités de production.

Modèle logique :

Outil décrivant et reliant logiquement entre eux, au moyen d'une représentation schématique, les résultats escomptés d'une intervention, de même que ses activités, ses extrants et ses intrants. Il présente les relations de cause à effet entre les différentes composantes de l'intervention.

Objectif :

État souhaité et mesurable d'une situation après l'action. L'objectif est une déclaration sur l'ampleur des changements désirés. Il témoigne de ses ambitions. Idéalement, les objectifs sont spécifiques, mesurables, appropriés, réalistes et délimités dans le temps (SMART).

Nature de l'intervention :

Moyen ou le mécanisme retenu ou choisi pour intervenir et permettre à l'initiative d'atteindre ses objectifs de façon cohérente avec sa raison d'être. Des natures d'intervention courantes sont la persuasion ou l'éducation (sensibilisation), la réglementation, l'attribution de subventions, la taxation et l'assignation de droits de propriété.

Pertinence :

Caractère de ce qui est adapté à une situation, de ce qui est approprié. La pertinence d'une action donnée s'établit sur la base du contexte, du besoin à satisfaire ou de l'occasion à saisir et, dans le cas des interventions publiques, sur les missions essentielles de l'État.

Plan d'évaluation :

Document préparé préalablement aux travaux de collecte d'information et décrivant la façon dont une évaluation sera menée.

Plan pluriannuel :

Ensemble d'actions envisagées, organisées dans le temps.

Programme :

Ensemble cohérent et structuré d'objectifs, d'activités et de ressources (humaines, financières, matérielles et informationnelles) réunis pour offrir des biens et des services particuliers qui répondent à un ou des besoins précis d'une population ciblée.

Raison d'être :

Dans l'administration publique québécoise, ensemble des motifs qui légitiment l'existence d'une intervention publique. L'ampleur et la nature du problème sont généralement documentées à l'aide de données probantes afin de légitimer l'action.

Recommandation :

Proposition qui a pour but d'améliorer une intervention ou une activité, notamment ses résultats, son efficacité ou son efficience. Une recommandation doit découler logiquement des observations et des constatations faites à la suite de l'analyse des données de suivi de gestion et d'évaluation et des conclusions qui en sont tirées. Elle peut concerner notamment la conception des interventions, leur gestion opérationnelle et les choix d'allocation des ressources.

Reddition de comptes :

Opération qui découle de l'obligation de répondre de l'exercice d'une responsabilité qui a été confiée, par exemple, à un ministère ou à un organisme. La reddition de comptes consiste à démontrer que le travail fait l'a été dans le respect des règles et des normes convenues et à faire rapport fidèlement et avec précision du rendement des ressources en vue de l'atteinte des résultats visés. *Dans l'administration publique québécoise, la reddition de comptes démontre l'adéquation entre la mission, le plan stratégique, les obligations législatives, les capacités organisationnelles et les résultats atteints.*

Résultat :

Extrants et effets intentionnels des activités des organisations et des initiatives qu'elles mettent en œuvre. Il existe deux catégories de résultats. Les premiers, soit les biens ou les services découlant des activités ou des opérations, sont qualifiés de « résultats opérationnels ». Les seconds sont qualifiés de « résultats d'intervention » ou de « résultats sociétaux ». Ils résultent des changements de situation ou de comportement provoqués par le contact avec les biens et services rendus disponibles : renseignements, aide financière, éducation, soin, etc.

Stratégie d'évaluation :

Stratégie qui propose les moyens considérés comme les plus adéquats et efficaces (analyse des données administratives, consultation de données secondaires, enquêtes, entretiens, groupes de discussion, observations, mesures, etc.) pour obtenir les données et les renseignements nécessaires pour répondre aux questions d'évaluation posées et juger de la valeur de l'intervention évaluée. Selon le temps et les ressources à consacrer aux travaux, la stratégie d'évaluation pourra varier considérablement. Elle fait partie du plan d'évaluation.

Annexe V – Références

COMMISSION DE RÉVISION PERMANENTE DES PROGRAMMES. *Deuxième rapport de la Commission de révision permanente des programmes, Sommaire*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015, 71 p.

GROUPE DES RESPONSABLES EN ANALYSE ET ÉVALUATION DE PROGRAMME AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC : <http://www.graep.org/>

GROUPE DES RESPONSABLES EN ÉVALUATION DE PROGRAMME (GRAEP). *Manuel du responsable en évaluation de programme*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009, 103 p.

QUÉBEC. *Loi sur l'administration publique : RLRQ, chapitre A-6.01, à jour au 1^{er} décembre 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2015.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Glossaire des indicateurs*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009, 36 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013, 26 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Guide sur la gestion axée sur les résultats*, Québec, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014, 62 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *Guide sur les indicateurs*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2003, 47 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR. *L'évaluation de programme : document destiné aux dirigeants et dirigeantes de ministères et d'organismes*, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2002, 24 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA. *Méthode d'évaluation des programmes*, Ottawa, Direction des affaires publiques du Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 1998, 156 p.

SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'ÉVALUATION DE PROGRAMME :
<http://www.sqep.ca/>