

## Service social



# La contribution de l'évaluation à l'amélioration des services sociaux et de santé aux niveaux local, régional et provincial

René Auclair

Volume 47, numéro 1-2, 1998

Évaluation – Colloque 1999

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/706776ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/706776ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

### Éditeur(s)

École de service social de l'Université Laval

### ISSN

1708-1734 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

### Citer ce document

Auclair, R. (1998). La contribution de l'évaluation à l'amélioration des services sociaux et de santé aux niveaux local, régional et provincial. *Service social*, 47(1-2), 5–8. <https://doi.org/10.7202/706776ar>

## **La contribution de l'évaluation à l'amélioration des services sociaux et de santé aux niveaux local, régional et provincial**

Ce numéro spécial comprend certains travaux qui ont fait l'objet de présentations lors du colloque tenu à Longueuil en 1999, de même que certaines autres contributions externes. On a discuté à ce colloque de la façon d'évaluer les services, les programmes et la politique de santé et de bien-être et d'utiliser à cette fin des résultats de recherche par les organismes, par les praticiens et par les gestionnaires.

Au sein des programmes de formation en service social de deuxième et de troisième cycles aux États-Unis, on a mis l'accent, entre 1968 et 1980, tantôt sur le perfectionnement des aptitudes en recherche quantitative et en recherche qualitative, tantôt sur la transmission des habiletés professionnelles. Le point d'équilibre de la profession du service social semble devoir se situer au centre de ces deux orientations et les intégrer.

La présente publication représente la contribution de l'École de service social de l'Université Laval à la transmission de la connaissance théorique et expérimentale en évaluation dans le domaine du service social. Par cette transmission des actes du colloque, l'École de service social est heureuse de jouer un rôle de chef de file, en quelque sorte, au service des lecteurs de la revue *Service social* et au service aussi de tous les milieux francophones qui s'intéressent à la diffusion de travaux inédits sur la recherche et l'évaluation en service social.

Au terme de ses cinquante ans d'existence, l'École de service social entre peu à peu dans une autre phase importante de son développement. Après avoir terminé la mise en place de ses programmes de baccalauréat, de maîtrise et de doctorat en service social, elle est en train de réaliser plusieurs projets en collaboration avec des centres de recherche d'ici et d'ailleurs.

Plus les études de service social se situent à un niveau avancé, plus l'importance de la poursuite de la recherche dans cette profession est grande. Il y a quelques décennies, la recherche traditionnelle, à l'instar de l'administration, prenait place au rang des méthodes auxiliaires du service social. L'évolution de cette profession a fait que la recherche constitue maintenant de multiples façons le fondement même des méthodes d'intervention, où entrent en jeu l'intuition, les attitudes, les connaissances et les habiletés des travailleurs sociaux.

Au Canada et au Québec, comme aux États-Unis, la question de l'efficacité du service social se pose de façon aiguë. Les gouvernements ont créé des réseaux de services sociaux dont le financement est devenu de plus en plus coûteux. Au Québec, la moitié des dépenses publiques est absorbée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et par le ministère de l'Éducation. Les services sociaux et leur coût exigent que la profession fasse ses preuves et fasse connaître les résultats de ses interventions. C'est par la recherche évaluative qu'elle s'affirmera comme efficace et indispensable et qu'elle justifiera le prix des services qu'elle propose.

De la même manière, les écoles professionnelles intégrées aux universités ont à y démontrer leur utilité pour les populations. Les écoles de service social affirmeront leur caractère indispensable et leur valeur dans ces structures par la production de travaux de recherche sur l'efficacité des méthodes et des techniques qu'elles transmettent.

L'ère actuelle valorise la productivité pratique des institutions humaines. Les professions enseignées dans les universités ont à manifester, par des résultats de recherche probants, que leur efficacité ne s'affirme pas seulement par des effets concrets sur la qualité de la vie, mais qu'elle se prouve aussi dans des visées de réalisation des aspirations les plus hautes et les plus profondes de l'humanité, au dire de Simone Paré, ex-directrice de l'École et pionnière dans le domaine au Québec.

L'introduction du numéro, rédigée par Marcel Sénéchal et Mireille Tremblay et dont le sous-titre est *Pour améliorer la qualité des services*, porte sur l'évaluation des services, des programmes et des politiques. Quant à la synthèse des débats tenus lors du colloque du 3 juin 1999, à Longueuil, sur la contribution de l'évaluation à l'amélioration des services sociaux et de santé, aux niveaux local, régional et provincial, elle a été réalisée avec brio par Guylaine Boucher. Aujourd'hui, en effet, plusieurs personnes mettent en doute la capacité réelle de l'évaluation à améliorer les services. La seconde question à laquelle les participants au colloque ont été invités à répondre porte sur l'utilité que revêt l'évaluation aux divers paliers d'intervention. À cela il faut ajouter la question de l'arrimage entre le local, le régional et le provincial.

Les premiers textes de ce numéro regroupent des présentations qui ont été faites dans les séances plénières. Au départ, Pierre Joubert dresse un bilan et ouvre des perspectives sur l'évaluation dans le système de santé et de services sociaux. Jacques Plante et Chantal Bouchard abordent la question de l'utilisation des indicateurs de qualité. Enfin, Céline Mercier présente aux participants du colloque les défis et enjeux de l'évaluation dans le contexte de la transformation des services.

La rubrique Enjeux politiques et méthodologiques comporte deux articles. D'une part, Mireille Tremblay présente *La contribution de l'évaluation à la démocratisation du système de santé et de services sociaux*, alors que, d'autre part, Hung Nguyen décrit l'expérience de l'utilisation des indicateurs à travers trente ans de réforme de la santé au Québec.

Les trois textes qui suivent mettent l'accent sur l'évaluation des organisations et de la Politique de la santé et du bien-être. Marcel Sénéchal présente d'abord le système québécois d'agrément en tant qu'outil d'évaluation des organisations. Nelson Potvin décrit pour sa part une stratégie d'accompagnement qui utilise l'évaluation en tant qu'instrument d'amélioration des politiques. Sylvie Cantin et Jean Beaudry traitent enfin de l'évaluation régionale de la Politique de la santé et du bien-être, sous le titre *Quand une nouvelle perspective s'impose*. Trois autres textes sont centrés sur l'évaluation de l'intervention et de la compétence professionnelle. Il s'agit du travail collectif de Carlos A. Brailovsky, François Miller et Paul Grand'Maison, qui cerne l'évaluation de la compétence dans le contexte professionnel. À cela s'ajoute l'expérience de définition d'une évaluation du travail de rue réalisée

en Abitibi-Témiscamingue par Paule Simard et Nicole Berthiaume. En guise de conclusion à cette section, André Beaudoin propose un texte sur l'utilisation de l'évaluation dans le développement des interventions sociales.

La dernière section touche la question de l'évaluation de la recherche et du développement. Il s'agit en fait de la réédition de la traduction française du texte rédigé par Jack Rothman.

Ces actes ne rapportent évidemment qu'une partie des ateliers et communications qui se sont succédé dans le cadre du colloque. En tant que directeur de la revue *Service social*, je suis heureux de m'associer à Marcel Sénéchal du Conseil québécois d'agrément et à Mireille Tremblay de la Fédération québécoise des CRPDI pour remercier tous les membres du comité organisateur, les participants et participantes au colloque et les auteurs qui ont bien voulu contribuer à cette publication. Nous remercions spécialement France Pomerleau de la même Fédération, qui a assuré le travail de coordination entre les auteurs et Nathalie Caron, secrétaire à l'édition de la revue *Service social*.

René AUCLAIR