

# Analyse des résultats :

## Pratiques d'évaluation et perspectives dans le secteur du bénévolat au Canada

Michael H. Hall

Susan D. Phillips

Claudia Meillat

Donna Pickering

Le projet de recherche sur l'évaluation du secteur bénévole est codirigé par le Centre canadien de philanthropie (CCP) et par le Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole (CRDSB) de l'Université Carleton.

© Centre canadien de philanthropie, 2003

Les organismes caritatifs et bénévoles qui se procurent le document *Analyse des résultats : Pratiques d'évaluation et perspectives dans le secteur du bénévolat au Canada à des fins non commerciales* sont exonérés des droits d'auteur. Les organismes caritatifs et bénévoles sont invités à reproduire et à distribuer ce document.

Responsable de la rédaction : Norah McClintock

**Responsables de la publication :**

Centre canadien de philanthropie  
425, avenue University, pièce 700  
Toronto (Ontario) M5G 1T6  
Téléphone : 416 507-2293  
Télécopieur : 416 597-2294  
Appel sans frais : 1 800 263-1178  
[www.ccp.ca](http://www.ccp.ca)  
[www.nonprofitscan.ca](http://www.nonprofitscan.ca)  
[www.givingandvolunteering.ca](http://www.givingandvolunteering.ca)  
[www.kdc-cdc.ca](http://www.kdc-cdc.ca)

Centre de recherche et de développement  
sur le secteur bénévole  
20e étage, tour Dunton  
Université Carleton  
1125, promenade Colonel By  
Ottawa (Ontario) K1S 5B6  
Téléphone : (613) 520-2600, poste 7444  
Télécopieur : (613) 520-7488  
[www.cvsrd.org](http://www.cvsrd.org)  
[www.vserp.ca](http://www.vserp.ca)

ISBN : 1-55401-058-6

*An English version of this document is also available.*

# PRÉFACE ET REMERCIEMENTS

---

## PRÉFACE

---

Ce rapport est le résultat du Projet de recherche sur l'évaluation du secteur bénévole (PRESB), qui s'est échelonné sur plusieurs années et qui visait à améliorer la capacité des organismes bénévoles à évaluer leur travail et à faire connaître leur efficacité à leurs bailleurs de fonds, aux parties intéressées et au grand public. Le PRESB est codirigé par le Centre canadien de philanthropie et par l'Université Carleton (par l'entremise du Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole) qui travaillent en collaboration avec YMCA Canada, Bénévoles Canada, Centraide/United Way Canada, la Fondation Max Bell, la CCAF-FCVI (ancienne Fondation canadienne pour la vérification intégrée), les Fondations communautaires du Canada et Fondations philanthropiques Canada.

Le projet vise les cinq objectifs principaux suivants :

- déterminer la capacité et les besoins en évaluation des organismes bénévoles;
- recommander des moyens de développer la capacité et les ressources en évaluation;
- créer des équipes composées de membres du secteur bénévole et de l'université afin de mettre en oeuvre les solutions recommandées;
- créer des projets pilotes locaux destinés à élaborer des pratiques exemplaires pour l'utilisation de ces ressources et à mettre les organismes communautaires en contact avec les outils et les spécialistes de ces ressources;
- faire connaître les ressources existantes en matière d'évaluation et renforcer la capacité afin de promouvoir l'utilisation des ressources élaborées dans le cadre de ce projet.

## REMERCIEMENTS

---

Nous aimerions remercier les membres du comité directeur du PRESB de leur participation à ce projet. Ces membres sont : **DAVID ELTON**, Fondation Max Bell, **KATHERINE GRAHAM**, Université Carleton, **MICHAEL HALL**, Centre canadien de philanthropie, **KATHRYN HILL**, Centraide/United Way Canada, **JOANNE LINZEY**, United Way of Halifax Region, **RUTH MACKENZIE**, Bénévoles Canada, **MICHAEL J. McLAUGHLIN**, CCAF-FCVI, **MONICA PATTEN**, Fondation communautaire du Canada, **HILARY PEARSON**, Fondations philanthropiques Canada, **SUSAN PHILLIPS**, Université Carleton, **TIM SIMBOLI**, Centre de service familial d'Ottawa-Carleton, **MICHAEL WEIL**, YMCA Canada et **ELIZABETH WHITMORE**, École de travail social de l'Université Carleton.

Nous aimerions également remercier les organismes suivants de nous avoir aidés à établir des groupes de discussion et de consultation et d'avoir prêté leurs locaux : le Community Services Council Newfoundland and Labrador, United Way of Halifax Region, Volunteer Victoria, la United Way Society of the Yukon, Volunteer Calgary, United Way of Central Alberta, United Way of Saskatoon, le Centre d'action bénévole de Winnipeg, Bénévoles Ottawa et la Fédération des centres d'action bénévole du Québec. Enfin, nous remercions tout particulièrement les nombreux membres d'organismes bénévoles qui ont généreusement participé à nos groupes de discussion, à nos consultations et à notre enquête.

Ce projet a été subventionné par le programme Alliances de recherche universités-communautés (ARUC) du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSHC), par la Fondation Max Bell et par Développement des ressources humaines Canada (DRHC).

# TABLE DES MATIÈRES

Liste des graphiques .....	vi
Liste des tableaux .....	vii
Résumé analytique .....	viii
<b>Chapitre 1 INTRODUCTION</b> .....	1
1.1 Méthodes de recherche .....	2
Premiers groupes de discussion .....	2
Sommaire des résultats des groupes de discussion .....	2
Enquête .....	3
Échantillon d'enquête .....	3
Principaux traits caractéristiques des organismes bénévoles sondés .....	4
Traits caractéristiques principaux des bailleurs de fonds sondés .....	5
Consultations complémentaires .....	5
1.2 Structure du rapport .....	6
Stratégie analytique .....	6
<b>Chapitre 2 ATTENTES EN MATIÈRE D'ÉVALUATION</b> .....	7
Multiplication des attentes .....	7
Variation des attentes selon les organismes bénévoles .....	7
Variation des attentes selon les bailleurs de fonds .....	8
2.1 Types de renseignements demandés par les bailleurs de fonds .....	9
Conclusion .....	9
<b>Chapitre 3 MÉTHODES D'ÉVALUATION</b> .....	10
Qu'est-ce qui est évalué? .....	10
Justification de l'évaluation .....	11
Nombre d'évaluations .....	11
Dynamique interne ou pressions externes .....	12
Ampleur des évaluations imposées par les bailleurs .....	12
Méthodes d'évaluation .....	13
3.1 Pratiques récentes des organismes bénévoles .....	14
Intervention du conseil d'administration .....	14
Prise en charge des évaluations effectuées par les organismes bénévoles .....	15
Éléments évalués .....	15
Utilité des évaluations exigées par les bailleurs de fonds .....	15
Conclusion .....	16

<b>Chapitre 4 DÉFIS ASSOCIÉS À L'ÉVALUATION</b> .....	17
4.1 Type de données recueillies .....	17
4.2 Facilité ou difficulté associée à l'évaluation des résultats .....	18
Facilité ou difficulté à définir les résultats .....	18
Facilité ou difficulté à recueillir des renseignements sur les résultats .....	18
Facilité ou difficulté à analyser les renseignements sur les résultats .....	18
Facilité ou difficulté à interpréter les renseignements sur les résultats .....	18
Analyse approfondie des résultats évalués .....	19
4.3 Contribution des bailleurs de fonds aux ressources .....	19
Type d'aide fournie ou obtenue .....	19
Aide financière en matière d'évaluation .....	20
Sources de financement de l'évaluation par les organismes bénévoles .....	20
Suffisance des ressources financières .....	21
Ressources financières octroyées par les bailleurs pour les évaluations .....	22
Méthodes de financement .....	23
Conclusion .....	23
 <b>Chapitre 5 ANALYSE DES DONNÉES D'ÉVALUATION</b> .....	 24
5.1 Satisfaction donnée par l'évaluation .....	24
5.2 Facteurs se répercutant sur le degré de satisfaction donnée par l'évaluation .....	24
Responsabilité première .....	24
Dynamique interne ou pressions externes .....	25
Source du financement de l'évaluation .....	25
Utilisation par les organismes bénévoles des renseignements tirés de l'évaluation .....	25
Utilisation par les bailleurs de fonds des renseignements tirés de l'évaluation .....	26
5.3 Applications concrètes des renseignements recueillis .....	27
Utilisation par les organismes bénévoles des renseignements tirés de l'évaluation .....	27
Utilisation par les bailleurs de fonds des renseignements tirés de l'évaluation .....	28
Estimation par les organismes bénévoles de la manière dont les bailleurs utilisent les renseignements tirés de l'évaluation .....	29
Conclusion .....	29
 <b>Chapitre 6 ÉVALUATION - POINTS FORTS, OBSTACLES ET AMÉLIORATIONS</b> .....	 30
6.1 Points forts .....	30
Points forts perçus par les organismes bénévoles .....	30
Points forts perçus par les bailleurs de fonds .....	31
6.2 Problèmes signalés par l'évaluation .....	31
Problèmes indiqués par les organismes bénévoles .....	31
Problèmes que posent les évaluations pour les organismes bénévoles selon les bailleurs .....	32

6.3 Moyens d'améliorer les évaluations effectuées .....	33
Moyens dont ont besoin les organismes bénévoles pour améliorer leurs évaluations .....	33
Moyens dont ont besoin les organismes bénévoles pour améliorer leurs évaluations selon les bailleurs .....	35
Conclusion .....	35
<b>Chapitre 7 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS</b> .....	36
Recommandations concernant les mesures à prendre .....	37
<b>Bibliographie</b> .....	38
<b>Annexes</b> .....	39
<b>ANNEXE A</b> .....	39
Méthode d'enquête .....	39
Plan d'échantillonnage .....	39
Taux de réponse .....	40
Pondération .....	41
Organismes bénévoles .....	42
Bailleurs de fonds .....	42
Limites de confiance des variables analytiques .....	42
<b>ANNEXE B</b> .....	43
Tableaux complémentaires : Variations entre organismes bénévoles .....	43
<b>ANNEXE C</b> .....	53
Entrevues complémentaires portant sur la compréhension de l'évaluation basée sur les résultats ...	53
<b>ANNEXE D</b> .....	54
Tableaux complémentaires : Variations entre bailleurs de fonds .....	54
<b>ANNEXE E</b> .....	55
Partenaires du PRESB .....	55
Partenaires nationaux du PRESB .....	55
Partenaires locaux du PRESB .....	56

## Liste des graphiques

Graphique 1.1	Distribution par type d'organisme	4
Graphique 1.2	Distribution selon le montant des revenus annuels	4
Graphique 1.3	Distribution selon la province ou la région - Organismes	4
Graphique 1.4	Distribution selon le type de bailleur - Bailleurs	5
Graphique 1.5	Distribution selon la province ou la région - Bailleurs	5
Graphique 2.1	Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années	7
Graphique 2.2	Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le type d'organisme	8
Graphique 2.3	Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le revenu annuel	8
Graphique 2.4	Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le type de bailleur	8
Graphique 3.1	Évaluation effectuée l'an passé	10
Graphique 3.2	Fréquence des évaluations	11
Graphique 3.3	Évaluations effectuées régulièrement selon le type d'organisme	11
Graphique 3.4	Évaluations effectuées régulièrement selon le revenu annuel	11
Graphique 3.5	Nombre d'évaluations effectuées l'année précédente	11
Graphique 3.6	Justification principale de l'évaluation la plus récente	12
Graphique 3.7	Pourcentage des évaluations exigées par les bailleurs	12
Graphique 3.8	Pourcentage des évaluations exigées par les bailleurs selon le type d'organisme	12
Graphique 3.9	Pourcentage des évaluations exigées par les bailleurs selon le revenu annuel	13
Graphique 3.10	Méthodes d'évaluation adoptées l'année précédente	13
Graphique 3.11	Méthodes d'évaluation adoptées l'année précédente selon le type d'organisme	14
Graphique 3.12	Méthodes d'évaluation adoptées l'année précédente selon le revenu annuel	14
Graphique 3.13	Contribution du conseil d'administration à l'évaluation	14
Graphique 3.14	Contribution du conseil d'administration à l'évaluation selon le type d'organisme	14
Graphique 3.15	Contribution du conseil d'administration à l'évaluation selon le revenu annuel	15
Graphique 3.16	Prise en charge des évaluations	15
Graphique 3.17	Éléments traités dans la dernière évaluation	15
Graphique 3.18	Mesure dans laquelle les renseignements recueillis qui ne l'auraient pas été autrement	16
Graphique 3.19	Utilisation des renseignements exigés par le bailleur	16
Graphique 4.1	Type de données recueillies	17
Graphique 4.2	Facilité ou difficulté à définir et à recueillir des renseignements sur les résultats	18
Graphique 4.3	Facilité ou difficulté à analyser et à interpréter les renseignements sur les résultats	19
Graphique 4.4	Formes d'aide fournie ou obtenue (évaluation)	20
Graphique 4.5	Formes d'aide offerte en matière d'évaluation selon le type de bailleur	20
Graphique 4.6	Sources de financement de l'évaluation	21
Graphique 4.7	Sources de financement de l'évaluation selon le type d'organisme	21
Graphique 4.8	Sources de financement de l'évaluation selon le revenu annuel	21
Graphique 4.9	Suffisance des ressources financières	21
Graphique 4.10	Pourcentage des bailleurs octroyant une aide financière ou autorisant l'utilisation de ressources consacrées aux projets pour effectuer une évaluation	22
Graphique 4.11	La part des crédits que votre organisme consacre à l'évaluation a-t-elle augmenté, diminué ou est-elle demeurée stable au cours des trois dernières années?	23
Graphique 4.12	Méthodes de financement	23

Graphique 5.1	Satisfaction donnée par la dernière évaluation . . . . .	24
Graphique 5.2	Degré de satisfaction donné par l'évaluation selon l'instance responsable de la dernière évaluation . . . . .	24
Graphique 5.3	Degré de satisfaction résultant de la dernière évaluation selon la justification principale de celle-ci . . . . .	25
Graphique 5.4	Degré de satisfaction donné par l'évaluation selon la source de financement . . . . .	25
Graphique 5.5	How Effectively Evaluation Information is Used by Organizations . . . . .	25
Graphique 5.6	Degré d'utilisation judicieuse par les organismes des renseignements tirés de l'évaluation . . . . .	26
Graphique 5.7	Degré d'utilisation judicieuse par les bailleurs des renseignements tirés de l'évaluation . . . . .	26
Graphique 5.8	Degré d'utilisation judicieuse des renseignements tirés de l'évaluation selon le type de bailleur . . . . .	26
Graphique 5.9	Trois premières applications d'une utilisation marquée des renseignements recueillis, selon le type d'organisme . . . . .	27
Graphique 5.10	Trois premières applications d'une utilisation marquée des renseignements recueillis, selon le revenu annuel . . . . .	28
Graphique 5.11	Utilisation par les bailleurs des renseignements tirés de l'évaluation . . . . .	28
Graphique 5.12	Utilisation des renseignements tirés de l'évaluation selon le type de bailleur . . . . .	28
Graphique 6.1	Points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation . . . . .	30
Graphique 6.2	Points forts en matière d'évaluation possédés dans une grande mesure – selon le type d'organisme . . . . .	31
Graphique 6.3	Points forts en matière d'évaluation possédés dans une grande mesure – selon le revenu annuel . . . . .	31
Graphique 6.4	Atouts des organismes bénévoles en matière d'évaluation selon le type de bailleur . . . . .	32
Graphique 6.5	Obstacles à l'évaluation . . . . .	32
Graphique 6.6	Les trois principaux problèmes posés par l'évaluation selon le type d'organisme . . . . .	32
Graphique 6.7	Les trois principaux problèmes cités par les organismes bénévoles selon le revenu annuel . . . . .	33
Graphique 6.8	Obstacles à l'évaluation selon le type de bailleur . . . . .	34
Graphique 6.9	Moyens dont ont besoin les organismes bénévoles pour améliorer leurs évaluations . . . . .	34
Graphique 6.10	Trois besoins prioritaires des organismes bénévoles selon le type d'organisme . . . . .	34
Graphique 6.11	Trois besoins prioritaires des organismes bénévoles selon le revenu annuel . . . . .	35

### Liste des tableaux

Tableau 1.1	Type d'organisme selon le montant des revenus annuels . . . . .	5
Tableau 1.2	Province ou région selon le montant des revenus annuels . . . . .	5
Tableau 2.1	Type d'information requise/attendue par les bailleurs de fonds . . . . .	9
Tableau 4.1	Suffisance des ressources financières selon la source du financement . . . . .	22
Tableau 5.1	Justification de l'utilisation des renseignements tirés de l'évaluation . . . . .	27
Tableau 5.2	Estimation par les organismes bénévoles de l'utilisation que font les bailleurs des renseignements sur l'évaluation . . . . .	29
Tableau 6.1	Nécessité de demander les mêmes renseignements en s'efforçant de s'entendre avec les autres bailleurs . . . . .	35

# ANALYSE DES RÉSULTATS : PRATIQUES D'ÉVALUATION ET PERSPECTIVES DANS LE SECTEUR DU BÉNÉVOLAT AU CANADA

## RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Les organismes bénévoles jouent un rôle déterminant dans la vie canadienne en offrant divers programmes et services qui répondent aux besoins individuels et sociaux de la population. Leur efficacité dépend en grande partie de leur aptitude à bien évaluer le rendement de ces programmes et services. Ce rapport présente les résultats d'une enquête nationale portant sur les méthodes d'évaluation des organismes bénévoles canadiens et des bailleurs de fonds de ces organismes. Cette étude a été menée dans le cadre du Projet pluriannuel de recherche sur l'évaluation du secteur bénévole (PRESB), qui vise à améliorer l'aptitude des organismes bénévoles à évaluer leur travail et à faire connaître leur efficacité aux bailleurs de fonds, aux parties intéressées et au grand public.

En tout, 1 965 organismes bénévoles et 322 bailleurs de fonds ont été sondés au téléphone en mai et en juin 2001. Les participants ont été invités à rendre compte de certains aspects de l'évaluation, y compris les méthodes employées, l'évolution des attentes en ce qui concerne les données fournies par l'évaluation, le degré de satisfaction obtenu par l'évaluation ainsi que les problèmes perçus et les besoins d'aide. Aux fins de l'étude, la définition de l'évaluation était vaste et comprenait des activités comme l'évaluation des programmes, les études de satisfaction des clients ou des membres, l'analyse des retombées, l'appréciation des résultats, l'analyse structurelle ainsi que toute autre activité permettant aux bailleurs de fonds et aux organismes bénévoles d'évaluer le rendement.

Notre étude montre que les organismes bénévoles effectuent régulièrement des évaluations et des analyses de rendement et que les attentes en matière d'évaluation s'accroissent. Plus des trois quarts de ces organismes ont dit avoir effectué une évaluation l'année précédente. Près des trois quarts d'entre eux ont déclaré procéder régulièrement à des évaluations et pas seulement à la suite de demandes présentées par des bailleurs de fonds. La plupart des organismes bénévoles indiquent évaluer leur travail de diverses façons, allant de réunions avec le personnel et les bénévoles à des groupes de discussion en passant par des entrevues et des sondages. Il semble aussi que les conseils d'administration de la plupart de ces organismes s'intéressent activement à l'évaluation des résultats.

De plus en plus, les bailleurs de fonds exigent des évaluations. Près de la moitié des organismes bénévoles sondés ont déclaré que les attentes des bailleurs de fonds s'étaient accrues au cours des trois dernières années. Selon notre enquête, près de la moitié d'entre eux exigent une évaluation des organismes qu'ils financent alors que 40 % suggèrent seulement qu'ils en fassent une. Les bailleurs de fonds disent qu'ils s'attendent à des évaluations plus approfondies que ce n'était le cas par le passé et désirent de plus en plus que ces évaluations établissent le bilan des programmes et des projets qu'ils financent plutôt que celui des réalisations. Les bailleurs de fonds s'attendent davantage à ce qu'une évaluation des résultats soit effectuée, mais il semblerait que les organismes bénévoles ne comprennent pas bien ce qu'elle sous-entend.

Les demandes accrues des bailleurs de fonds ne semblent pas s'accompagner d'une augmentation de l'aide financière. Seul un bailleur sur cinq a dit avoir accru les fonds consacrés à l'évaluation au cours des trois dernières années.

Moins de la moitié des bailleurs de fonds ont déclaré subventionner les évaluations ou permettre que les fonds alloués aux projets servent à effectuer une évaluation, mais ils offrent une aide non financière dans certaines limites. Environ six bailleurs sur dix ont dit offrir des conseils en matière d'évaluation et à peu près la moitié d'entre eux offrent aux organismes bénévoles des outils et des ressources pour leurs évaluations alors que moins d'un cinquième donnent des cours de formation.

Les organismes bénévoles sont en grande majorité satisfaits de la qualité de leurs évaluations et estiment qu'ils tirent bien parti des résultats de ces évaluations. La satisfaction et l'exactitude apparente de ces résultats semblent plus élevées lorsque les organismes bénévoles demandent à des évaluateurs externes d'effectuer leurs évaluations et lorsque ces dernières sont faites à la demande des bailleurs de fonds.

Le point de vue des bailleurs de fonds est quelque peu différent. Ils sont moins satisfaits des évaluations effectuées par les organismes bénévoles que ne le sont ces derniers et moins de la moitié ont déclaré tirer parti des renseignements fournis par ces évaluations. Plus d'un quart des bailleurs ont dit ne pas disposer de la capacité voulue pour exploiter ces renseignements, ce qui peut expliquer en partie le fait que près d'un organisme bénévole sur cinq, selon les résultats de notre enquête, estime que les bailleurs de fonds ne désirent une évaluation que pour des raisons administratives.

Tant les bailleurs de fonds que les organismes bénévoles s'entendent pour dire que ces derniers sont aidés pour leurs évaluations par de nombreux atouts. Un des principaux est de bien comprendre les activités de programmes et de projets ainsi que les besoins communautaires. De façon générale, cependant, ils ont tendance à avoir une idée plus positive des atouts qu'ils possèdent que leurs bailleurs de fonds.

Malgré ces points forts, les organismes bénévoles déclarent éprouver des problèmes dans un certain nombre de domaines. Ils disent manquer en particulier de moyens internes (personnel ou temps) et de ressources financières. Les problèmes les plus souvent indiqués portent aussi sur l'absence de clarté des exigences des bailleurs de fonds en matière d'évaluation ainsi que sur le manque de compétences et de connaissances sur la manière de faire une évaluation. Les bailleurs de fonds sont du même avis que les organismes bénévoles à propos des problèmes que ces derniers éprouvent, mais estiment que leur ampleur est plus importante.

Les organismes bénévoles signalent avoir besoin de ressources financières accrues, d'un meilleur accès à la technologie et d'une plus grande uniformité dans la terminologie utilisée par les bailleurs de fonds. Ces derniers s'entendent aussi sur ces besoins, mais ont tendance à croire que les organismes bénévoles ont besoin d'une aide encore plus importante. Les trois principaux besoins reconnus par les bailleurs de fonds étaient l'uniformisation des demandes de renseignements en matière d'évaluation lorsqu'il existe de multiples bailleurs de fonds, une augmentation des ressources financières et une plus grande uniformité dans la terminologie utilisée par les bailleurs de fonds pour l'évaluation.

Pour la dernière étape de l'étude, des consultations ont eu lieu avec des organismes bénévoles et des bailleurs de fonds pour discuter des résultats de l'enquête et formuler des recommandations permettant d'améliorer l'évaluation effectuée par les organismes bénévoles. Les participants ont proposé les recommandations suivantes :

- Créer des ressources, comme un guide du type « Évaluation pour les novices » et des modèles d'évaluation qui permettraient de simplifier et de démystifier l'évaluation.
- Accroître les ressources financières octroyées afin de permettre aux organismes bénévoles d'effectuer des évaluations.
- Faire mieux connaître et mieux coordonner les exigences et la terminologie en matière d'évaluation par les bailleurs de fonds.
- Favoriser l'accès à la technologie pour que les organismes bénévoles puissent utiliser des logiciels leur permettant de rassembler et d'analyser les données sur les évaluations à effectuer.
- Offrir une formation pratique et théorique en matière d'évaluation aux organismes bénévoles et aux bailleurs de fonds, en particulier en ce qui concerne l'évaluation des résultats.
- Organiser une campagne pour sensibiliser le secteur à la valeur que présente l'évaluation et à la manière dont elle peut servir à améliorer les programmes et les services et à guider la planification stratégique.
- Créer un centre d'échange ou de ressources qui pourrait offrir un accès direct aux ressources en matière d'évaluation.
- Créer un partenariat qui permettrait aux bailleurs de fonds et aux organismes bénévoles de collaborer en vue d'établir les mesures d'évaluation appropriées.

Si elles sont mises en œuvre, ces recommandations permettront de garantir que les organismes bénévoles auront les moyens nécessaires pour bien concevoir les nombreux services et programmes importants sur lesquels compte la population canadienne, et en assurer la prestation.

# CHAPITRE 1 INTRODUCTION

Les organismes bénévoles savent qu'ils doivent évaluer leurs programmes, leurs services et leurs produits pour s'assurer qu'ils sont offerts de la manière la plus rentable et la plus utile possible et conformément à leurs objectifs. Ils savent également qu'ils doivent transmettre ces renseignements aux personnes intéressées, soit les bailleurs de fonds, les donateurs, les clients et le grand public.

D'après les renseignements recueillis ces dernières années, tous ces intervenants veulent de plus en plus savoir ce que les organismes bénévoles font et dans quelle mesure ils parviennent à atteindre leurs objectifs avec les ressources qui sont mises à leur disposition (Hall, Greenberg & McKeown, 2000). Conscient de certaines de ces pressions et de la nécessité absolue de préserver la confiance du public dans ce secteur, le Groupe d'experts de la Table ronde sur la transparence et la saine gestion dans le secteur bénévole a demandé, dans son rapport de 1999, une justification accrue de l'emploi des fonds par les organismes bénévoles (TRSB, 1999). Cependant, nous ne savons que peu de choses sur ce que les organismes bénévoles font actuellement pour évaluer ou mesurer leur rendement et nous ne comprenons pas très bien non plus les types de problèmes qui se posent à ces organismes lorsqu'ils s'efforcent de mieux rendre compte de leurs activités, à la demande des intervenants.

Ce rapport présente les résultats de la première enquête nationale sur les méthodes, les atouts, les limites et les besoins des organismes bénévoles canadiens et de leurs bailleurs de fonds en matière d'évaluation. Il fait partie du Projet de recherche sur l'évaluation du secteur bénévole (PRESB), qui a pour but d'améliorer la capacité des organismes bénévoles canadiens à évaluer leur travail et à faire connaître leur efficacité aux parties intéressées.

L'évaluation du secteur bénévole présente de nombreuses difficultés. Premièrement, la tâche même d'évaluation est devenue plus complexe. Maintenant que les gouvernements et les autres bailleurs de fonds se tournent de plus en plus vers une gestion axée sur les résultats, l'accent n'est plus mis sur la mesure des ressources et des services mais sur l'évaluation des résultats (Dinsdale, Cutt & Murray, 1998; Forbes, 1998; Newcomer, 1997). Mesurer ces résultats pose d'importants problèmes de collecte et d'évaluation des données, lesquels se compliquent du fait qu'il faut mesurer à la fois l'efficacité de l'organisme et celle des programmes (Gray, 1997; Kagan, 1996), que l'on veut faire participer les intervenants au processus d'évaluation (Fetterman, Kaftarian

& Wandersman, 1996; Green, 1998; Mathie & Green, 1997; Whitmore, 1998) et que l'évaluation présente des difficultés, dans la mesure où il faut s'efforcer d'analyser les effets à long terme en très peu de temps (Fine, Thayer & Coghlan, 1998; Kanter & Summers, 1987; Fondation W. K. Kellogg, 1998).

Deuxièmement, pour effectuer une évaluation, il faut y consacrer du temps, des ressources financières et le personnel expert en la matière, ce que de nombreux organismes ne peuvent pas faire (Murray & Tassie, 1994). Beaucoup de gros organismes évolués ont les ressources voulues pour effectuer cette évaluation, mais près de la moitié des organismes caritatifs canadiens ont un revenu inférieur à 50 000 \$ par an et deux tiers, un revenu de moins de 100 000 \$. À peine 2 % ont un revenu annuel qui se chiffre en millions de dollars (Banting & Hall, 2000; Sharpe, 1994).

Troisièmement, les techniques d'évaluation existantes sont surtout conçues pour les entreprises et les gouvernements (Herman & Renz, 1999). Les organismes bénévoles ont des problèmes différents et plus complexes, surtout lorsqu'il s'agit d'évaluer les aspects du rendement liés à leur mission sociale. Ils doivent souvent aussi apporter la preuve de leur efficacité à divers intervenants (ayants droit, bailleurs de fonds, partenaires, bénévoles et employés), tous évaluant les résultats selon des critères quelque peu différents.

Quatrièmement, le climat dans lequel nous évoluons actuellement, que ce soit sur le plan de l'action ou de la politique, a horreur du risque et n'apprécie guère les erreurs ou les échecs, et exerce ainsi des pressions considérables sur ces organismes afin qu'ils « fassent bonne figure pour éviter tout reproche » (Murray & Balfour, 1999; Murray & Tassie, 1994). Dans ce contexte, il est difficile de déclarer de mauvais résultats, si bien que les organismes bénévoles doivent concilier évaluation fiable et impératifs politiques. Comme ces organismes ont pour mission de répondre aux besoins communautaires, ils ont peut-être naturellement tendance à assimiler les besoins en programmes à l'efficacité de ces programmes, limitant ainsi la qualité de l'évaluation effectuée et le profit qu'ils en tirent.

Enfin, les bailleurs de fonds imposent souvent aux organismes bénévoles des conditions parfois irréalistes en matière d'évaluation. D'après les données recueillies, les bailleurs qui exigent une évaluation le font sans reconnaître la nécessité d'un appui financier ou le besoin de collaborer avec les organismes pour qu'ils améliorent leur capacité ou

leur savoir-faire à cet égard. Selon une étude préparée par United Way of America, les risques posés par une demande d'évaluation des résultats mal réfléchie pourraient se révéler destructeurs : « Le fait de lier les résultats à l'octroi de ressources peut, si l'exercice est mal fait, amener à consacrer des ressources non pas à la prestation de services mais à l'évaluation de ces services, et ce, sans compensation pour les programmes, pénaliser les programmes de prévention et de développement et d'autres dont les résultats sont plus difficiles à mesurer, encourager 'l'écroulement' (choisir des participants dont la réussite est davantage assurée), freiner l'innovation, punir la prise de risques et décourager la collaboration inter-programmes » (Hatry, van Houten, Plantz & Greenway, 1996, p. 12).

Notre étude confirme une augmentation des attentes pour ce qui est de l'évaluation du secteur bénévole et montre que, si les organismes bénévoles savent qu'ils doivent mieux évaluer leurs résultats, ils ne sont peut-être pas bien équipés pour répondre à ces attentes.

## 1.1 MÉTHODES DE RECHERCHE

Cette étude a été menée en vue de répondre aux questions suivantes :

- Dans quelle mesure les organismes bénévoles s'efforcent-ils d'évaluer leurs résultats?
- Quelles méthodes ces organismes utilisent-ils pour évaluer leurs résultats?
- À quoi s'attendent les bailleurs de fonds en ce qui concerne l'évaluation et quel type d'aide fournissent-ils pour la réalisation de ces évaluations?
- Quels sont les points forts et les points faibles tels que ces organismes les perçoivent en matière d'évaluation?
- De quelles ressources ces organismes pensent-ils avoir besoin pour effectuer ces évaluations?
- Quelles ressources sont nécessaires pour effectuer une meilleure évaluation?

Cette étude comprenait trois éléments :

- Une première série de groupes de discussion a réuni des représentants d'organismes bénévoles et de bailleurs de fonds dans 12 villes du Canada.
- Une enquête nationale a été menée auprès de 1 965 organismes bénévoles et 322 bailleurs de fonds afin de valider les résultats des premiers groupes de discussion et de déterminer si ces résultats traduisaient bien le point de vue des organismes bénévoles et des bailleurs de fonds au Canada.

- Une dernière série de consultations a regroupé, en automne 2001, des représentants d'organismes bénévoles et de bailleurs de fonds pour discuter des résultats de l'enquête et formuler des recommandations en vue d'élaborer des outils et des stratégies permettant d'aider les organismes bénévoles à évaluer leurs activités.

### Premiers groupes de discussion

La première phase du projet a réuni une série de groupes de discussion au printemps 2000 dans 12 villes différentes (St. John's, Halifax, Québec, Montréal, Ottawa, Toronto, Winnipeg, Saskatoon, Red Deer, Calgary, Whitehorse et Victoria). Nous avons animé des groupes de discussion distincts avec des représentants d'organismes bénévoles et des représentants de bailleurs de fonds dans chaque ville. Dans ces groupes, nous avons étudié le point de vue des organismes bénévoles et des bailleurs de fonds sur les types d'évaluations effectuées, sur la manière dont elles étaient effectuées et la raison pour laquelle elles l'étaient. Nous avons également examiné les perceptions portant sur les points forts et les points faibles des organismes en ce qui concerne l'évaluation ainsi que sur le rôle joué par les bailleurs de fonds. Enfin, nous avons analysé le point de vue des participants sur les moyens pouvant être mis en oeuvre pour aider les organismes à préparer des évaluations plus utiles (voir Hall, Phillips, Pickering & Greenberg, 2000).

### Sommaire des résultats des groupes de discussion

Ces discussions ont permis de constater que de nombreux organismes bénévoles effectuaient des évaluations et qu'ils procédaient souvent à des évaluations parallèles en réponse aux demandes des bailleurs de fonds. Beaucoup de participants ont déclaré mener leurs propres évaluations internes afin de mieux saisir les points forts et les points faibles de leurs programmes et de leurs services. Cependant, les évaluations externes demandées par les bailleurs de fonds semblaient, pour la plupart, être effectuées indépendamment des propres évaluations internes des organismes. De nombreux organismes bénévoles ont exprimé un point de vue positif sur le rôle joué par l'évaluation; cependant, un certain nombre de problèmes se posent, dont la nécessité d'effectuer des évaluations différentes selon les bailleurs de fonds, l'absence de moyens pour entreprendre ces évaluations (en particulier le manque de ressources financières et de formation) et l'absence de renseignements clairs sur les données d'évaluation que les bailleurs de fonds cherchent à obtenir.

Le nombre des évaluations axées sur les résultats effectuées ou envisagées par les organismes variait et semblait traduire les attentes divergentes des bailleurs de fonds dans chaque ville. Les organismes semblaient réagir défavorablement à la hausse des pressions exercées pour qu'ils procèdent à une évaluation axée sur les résultats, en partie parce que les données requises sont difficiles à rassembler et aussi parce qu'ils ont l'impression que les données pouvant être recueillies risquent de ne pas être particulièrement utiles.

Dans certains groupes, les participants semblaient soupçonner que les renseignements qu'ils fournissaient aux bailleurs de fonds n'étaient utilisés que pour établir les rapports obligatoires. Compte tenu des coûts réels associés à cette évaluation, le sentiment que les bailleurs de fonds ne se servent pas réellement des données fournies a suscité un cynisme considérable chez les organismes bénévoles. Les participants ont également exprimé la crainte que les évaluations qui ne transmettaient pas de résultats positifs puissent entraîner une perte de subventions. Par conséquent, certains organismes auraient tendance à « accentuer le positif ». Cependant, les organismes bénévoles semblaient reconnaître l'utilité d'effectuer des évaluations pour les besoins de leur propre prise de décisions stratégiques.

Dans les groupes de discussion réunissant les bailleurs de fonds, les participants ont cité plusieurs préoccupations concernant les demandes d'évaluation présentées et l'utilisation de ces évaluations. Un certain nombre d'entre eux ont indiqué qu'ils s'efforçaient de déterminer les méthodes d'évaluation qui correspondaient le plus à leurs besoins, en particulier dans le domaine de l'étude des résultats. Beaucoup ont déclaré souffrir de l'absence de moyens leur permettant de donner suite aux renseignements transmis par les évaluations des organismes. Les bailleurs de fonds ont également reconnu certains des obstacles que les organismes bénévoles doivent surmonter pour pouvoir effectuer des évaluations, notamment l'absence de ressources et de formation et les difficultés à mesurer les résultats de programmes et de services dont les retombées risquent de ne se faire sentir qu'à plus long terme. Certains bailleurs de fonds savaient également que des organismes devaient effectuer des évaluations différentes selon leurs bailleurs et que l'absence de coordination entre bailleurs les empêchait de régler ce problème.

Les consultations menées auprès des groupes de discussion ont permis de conclure à la nécessité d'une meilleure communication entre les deux parties et d'une clarification

des données recherchées par les bailleurs de fonds. Elles ont également fait ressortir que les moyens manquent sérieusement tant dans les organismes bénévoles que chez les bailleurs de fonds. Par conséquent, il se peut que ni les uns ni les autres n'utilisent les résultats de l'évaluation efficacement, si tant est qu'ils le font, pour améliorer les programmes ou pour décider des affectations de crédits.

Les résultats obtenus des groupes de discussion ont permis de dresser un tableau qualitatif préliminaire des différentes méthodes d'évaluation utilisées et des problèmes éprouvés par les organismes bénévoles et de concevoir une enquête nationale sur des organismes bénévoles et des bailleurs de fonds afin d'obtenir une analyse quantitative des méthodes et des problèmes d'évaluation ainsi que de l'aide à fournir en la matière.

### Enquête

Deux enquêtes nationales parallèles ont été menées par téléphone en mai et en juin 2001 par le cabinet Ekos Research Associates Inc. En tout, 1 965 organismes bénévoles et 322 bailleurs de fonds ont été interrogés. Un bref aperçu des méthodes d'enquête retenues suit. Pour de plus amples détails, voir l'annexe A.

### Échantillon d'enquête

L'échantillon d'organismes bénévoles choisi comprenait surtout des organismes caritatifs enregistrés dont les données étaient facilement accessibles auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). À cet échantillon est venu s'ajouter un petit nombre d'organismes bénévoles non enregistrés afin de savoir si les réponses données aux questions de l'étude dépendaient du statut d'organisme de bienfaisance ou non<sup>1</sup>. L'échantillon a été stratifié selon la région du pays, la taille de l'organisme, le type d'organisme, le statut d'organisme de bienfaisance enregistré, en vue de faciliter l'analyse des variations pouvant intervenir dans les réponses données en fonction de ces caractéristiques. Pour les besoins de l'analyse, les données ont été pondérées pour qu'elles soient conformes à la répartition connue des organismes bénévoles selon ces quatre dimensions (voir annexe A).

L'échantillon de bailleurs de fonds a été tiré de bases de données de l'ADRC sur les organismes de bienfaisance enregistrés et d'une liste de bailleurs de fonds municipaux/régionaux, provinciaux et fédéraux établie en communiquant avec chaque service. L'échantillon des bailleurs de fonds a été stratifié selon la région et le type de bailleur.

<sup>1</sup> En tout, 1 665 organismes étaient des organismes de bienfaisance enregistrés et 300 ne l'étaient pas.

Dans les analyses présentées dans ce rapport, les données ont été pondérées afin de tenir compte de la répartition connue des organismes selon ces deux dimensions (voir annexe A).

### Principaux traits caractéristiques des organismes bénévoles sondés

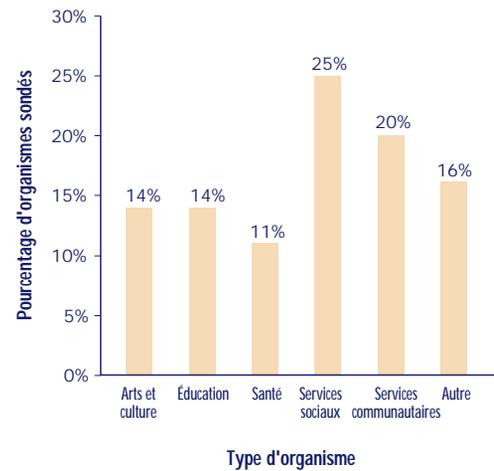
La nature des organismes bénévoles est extrêmement variée. Les analyses effectuées pour les besoins de ce rapport ont examiné les variations intervenant dans les méthodes d'évaluation et les besoins selon trois caractéristiques principales : le type d'organisme, défini par sa mission ou son activité principale (p. ex., santé, loisirs, arts et culture, services sociaux), sa taille, définie par le montant des revenus annuels, et son emplacement géographique. La distribution de ces caractéristiques entre les organismes que nous avons sondés est présentée ci-dessous.

**TYPE D'ORGANISME.** Les organismes sont regroupés en six catégories selon la mission ou l'activité principale déclarée : arts et culture, éducation, santé, services sociaux, services communautaires et autres<sup>2</sup>. Les organismes de services sociaux représentaient la catégorie la plus importante, soit 25 % des organismes sondés (voir graphique 1.1), suivis des organismes de prestations communautaires (p. ex., protection des animaux, protection de l'environnement, etc.) qui représentaient 20 % du total. Les organismes de santé constituaient la catégorie la plus petite, soit 11 % de l'échantillon.

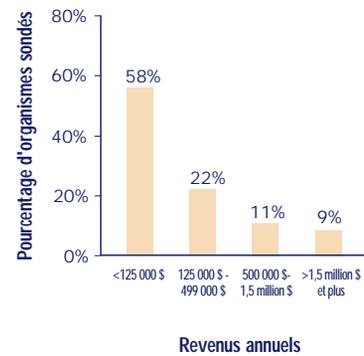
**MONTANT DES REVENUS.** Les organismes ont été regroupés en quatre catégories de revenus selon le montant de leurs revenus annuels. Environ un dixième (9 %) des organismes sondés avaient des revenus annuels supérieurs à 1,5 million de dollars (voir graphique 1.2) et plus de la moitié (58 %) avaient des revenus inférieurs à 125 000 \$. Nous n'avons pas pu obtenir les revenus annuels de 5 % des organismes sondés. Ces organismes ne sont pas compris dans l'analyse ou dans la discussion des organismes classés selon le montant de leurs revenus.

**EMPLACEMENT GÉOGRAPHIQUE.** Un tiers (34 %) des organismes bénévoles sondés étaient situés en Ontario (voir graphique 1.3) alors que 21 % d'entre eux étaient situés au Québec, 14 % en Colombie-Britannique, 11 % dans les Prairies (Manitoba et Saskatchewan), 10 % dans le Canada atlantique et 10 % en Alberta.

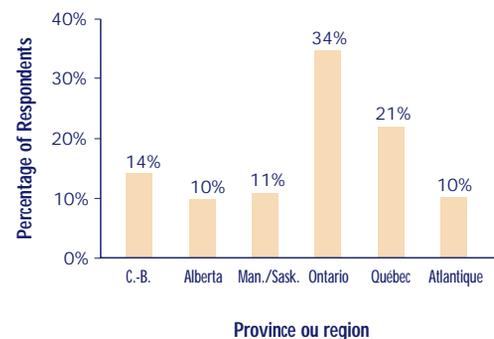
Graphique 1.1. Distribution par type d'organisme



Graphique 1.2. Distribution selon le montant des revenus annuels



Graphique 1.3. Distribution selon la province ou la région - Organismes



<sup>2</sup> Ces organismes ont été invités à préciser la catégorie, parmi les six énumérées, qui correspondait le plus aux activités qu'ils exerçaient.

Un tableau croisé des organismes bénévoles selon leur type, leurs revenus annuels et leur emplacement géographique indique que les gros organismes aux revenus annuels supérieurs à 1,5 million de dollars ont surtout tendance à être des organismes de santé et de services sociaux (voir tableau 1.1) et à être situés en Ontario et en Colombie-Britannique (voir tableau 1.2). En revanche, les petits organismes aux revenus annuels inférieurs à 125 000 \$ sont plus souvent des organismes d'arts et de culture et d'éducation situés dans les provinces de l'Atlantique.

	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Prestations communautaires	Autres
<125 000 \$	66 %	67 %	46 %	52 %	59 %	60 %
125 000 \$ à 499 000 \$	23 %	22 %	23 %	19 %	25 %	22 %
500 000 \$ à 1,5 million \$	6 %	5 %	12 %	17 %	12 %	9 %
>1,5 million \$	5 %	6 %	19 %	13 %	4 %	8 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	336	238	319	458	345	269

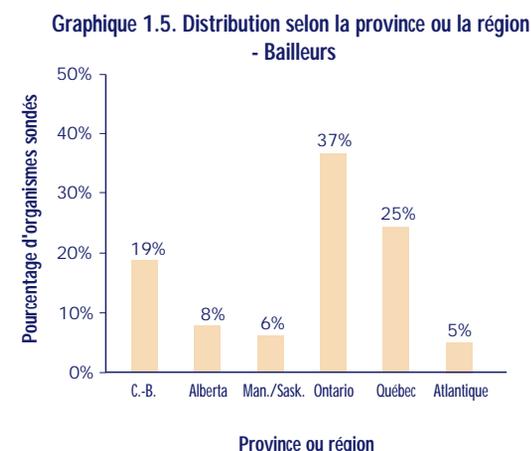
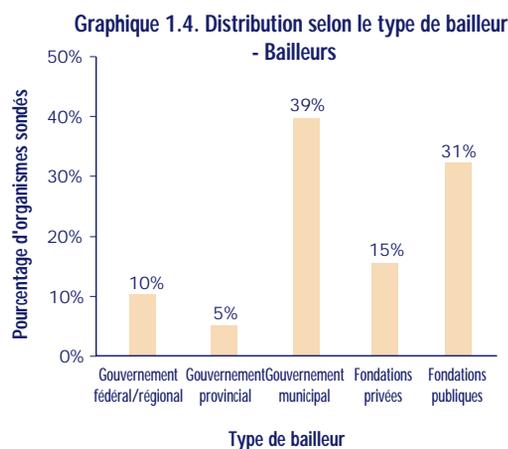
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
<125 000 \$	51 %	64 %	65 %	45 %	67 %	76 %
125 000 \$ à 499 000 \$	26 %	25 %	24 %	23 %	19 %	16 %
500 000 \$ à 1,5 million \$	13 %	5 %	5 %	17 %	9 %	4 %
>1,5 million \$	10 %	6 %	5 %	15 %	5 %	4 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	259	275	238	638	273	282

### Traits caractéristiques principaux des bailleurs de fonds sondés

Les analyses effectuées pour les besoins de ce rapport ont examiné les variations intervenant dans le point de vue des bailleurs de fonds sur l'évaluation selon deux caractéristiques de l'organisme : le type de bailleur de fonds et l'emplacement géographique. La distribution de ces traits caractéristiques entre bailleurs de fonds est indiquée ci-dessous.

**TYPE DE BAILLEUR.** . Nous avons sondé deux types de bailleurs de fonds : le secteur public et les fondations publiques et privées. Au total, 54 % des bailleurs sondés étaient des ministères ou des organismes publics alors que 46 % étaient des fondations. La plupart des bailleurs du secteur public étaient municipaux (voir graphique 1.4) alors que la plupart des fondations étaient publiques<sup>3</sup>.

**EMPLACEMENT GÉOGRAPHIQUE.** Plus d'un bailleur sur trois sondés (37 %) était situé en Ontario (voir graphique 1.5), suivi du Québec (25 %). Le Canada atlantique, l'Alberta et la région Manitoba/Saskatchewan comptaient le plus petit nombre de bailleurs de fonds.



### Consultations complémentaires

Ce rapport présente les résultats de l'enquête que nous avons effectuée sur les organismes bénévoles et leurs bailleurs de fonds. Dans un premier temps, nous examinons la manière dont les attentes en matière d'évaluation ont changé au cours des trois dernières années. Nous analysons ensuite les méthodes d'évaluation des organismes bénévoles et la manière dont ces derniers ainsi que les bailleurs de fonds utilisent ces résultats. Nous recensons ensuite les

<sup>3</sup> Les fondations publiques sont des organismes caritatifs dont au moins 50 % des administrateurs ou fiduciaires traitent les uns avec les autres sans lien de dépendance et, si ce n'est pas le cas, n'ont pas contribué plus de 50 % au capital. Cette personne ne peut être un gouvernement, une municipalité, un autre organisme de bienfaisance enregistré qui n'est pas une fondation privée ou un organisme à but non lucratif (Sharpe, 1994). Ces fondations publiques peuvent être des fondations communautaires et les organismes Centraide.

points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation, les obstacles qui entravent une bonne évaluation et les améliorations qui pourraient y être apportées. Nous concluons en proposant des recommandations qui permettraient aux organismes bénévoles d'améliorer leur capacité d'évaluation.

## 1.2 STRUCTURE DU RAPPORT

Ce rapport présente les résultats de l'enquête que nous avons effectuée sur les organismes bénévoles et leurs bailleurs de fonds. Dans un premier temps, nous examinons la manière dont les attentes en matière d'évaluation ont changé au cours des trois dernières années. Nous analysons ensuite les méthodes d'évaluation des organismes bénévoles et la manière dont ces derniers ainsi que les bailleurs de fonds utilisent ces résultats. Nous recensons ensuite les points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation, les obstacles qui entravent une bonne évaluation et les améliorations qui pourraient y être apportées. Nous concluons en proposant des recommandations qui permettraient aux organismes bénévoles d'améliorer leur capacité d'évaluation.

### Stratégie analytique

Les données d'enquête portant sur les organismes bénévoles ont été analysées afin d'établir si les réponses données variaient selon le type d'organisme, le montant des revenus et l'emplacement géographique. Les données d'enquête ayant trait aux bailleurs de fonds ont été analysées pour déterminer si les réponses obtenues variaient selon leur type ou leur emplacement géographique uniquement<sup>4</sup>. Nous avons appelé l'attention sur les variations qui semblaient non négligeables dans le corps du texte et nous avons produit des tableaux indiquant ces variations à l'annexe B (pour les organismes bénévoles) et à l'annexe D (pour les bailleurs de fonds).

<sup>4</sup> Les limites imposées à la taille de l'échantillon ne nous ont pas permis d'examiner les variations selon le montant des revenus.

# CHAPITRE 2 ATTENTES EN MATIÈRE D'ÉVALUATION

Aux dires de nombreux participants des premiers groupes de discussion, les bailleurs de fonds exercent de plus en plus de pressions sur les organismes bénévoles pour qu'ils évaluent leur rendement et en particulier leurs résultats. Comme nous le verrons plus tard, nos premières impressions ont été confirmées, pour l'essentiel, par les résultats de l'enquête.

Dans l'enquête en question, nous avons demandé aux organismes bénévoles si, au cours des trois dernières années, les attentes formulées par les bailleurs de fonds avaient augmenté, diminué ou étaient demeurées inchangées en ce qui concerne :

- la quantité de données à fournir dans chaque évaluation par les organismes bénévoles;
- l'obligation faite aux organismes bénévoles de donner des informations sur les résultats ou sur les retombées des programmes ou des services offerts par eux;
- l'ampleur des renseignements sur les résultats ou retombées à fournir par les organismes bénévoles.

Une série de questions parallèles ont été posées aux bailleurs de fonds pour savoir si leurs propres attentes avaient changé. Nous communiquerons d'abord les résultats de l'enquête que nous avons effectuée auprès des organismes bénévoles et nous nous tournerons ensuite vers les résultats obtenus des bailleurs de fonds.

## Multiplication des attentes

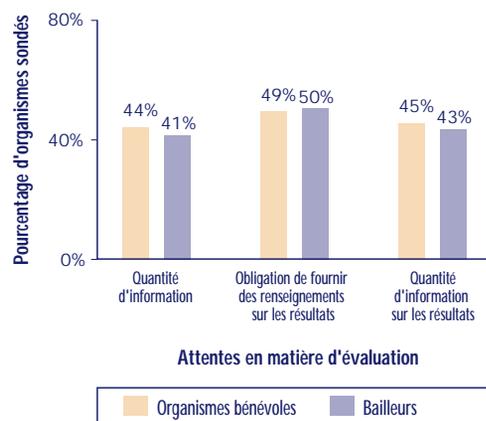
Les attentes semblent effectivement augmenter. Près de la moitié des organismes bénévoles interrogés ont déclaré que les attentes des bailleurs de fonds avaient augmenté au cours des trois dernières années (voir graphique 2.1). Pour 44 % d'entre eux, les bailleurs de fonds recherchaient davantage de données qu'il y a trois ans et pour 49 % d'entre eux, ces derniers s'attendaient maintenant à ce que les organismes les informent des résultats ou des retombées de leurs programmes ou de leurs services (p. ex., les changements que les programmes offerts produisent chez leurs clients ou usagers) plutôt que des produits (p. ex., le nombre de programmes offerts ou le nombre de clients servis). De plus, 45 % d'entre eux ont indiqué que les bailleurs désiraient également un plus grand nombre d'informations sur les résultats que ce n'était le cas auparavant.

L'évaluation des attentes des bailleurs de fonds par les organismes bénévoles rejoint celle des bailleurs eux-mêmes. Selon 41 % des bailleurs, ils recherchaient un plus grand nombre de données qu'il y a trois ans (voir graphique 2.1).

La moitié d'entre eux ont indiqué qu'ils s'attendaient dorénavant à ce que les organismes bénévoles leur fournissent des renseignements sur les résultats et 43 % d'entre eux ont déclaré vouloir obtenir davantage d'information de ce genre que par le passé.

Bien que les bailleurs de fonds semblent compter sur des évaluations plus poussées, tous n'en font pas une obligation. Moins de la moitié (48 %) des bailleurs interrogés exigeaient des organismes qu'ils subventionnaient qu'ils effectuent des évaluations alors que 40 % d'entre eux ont indiqué qu'ils les encourageaient seulement à en faire une.

Graphique 2.1. Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années



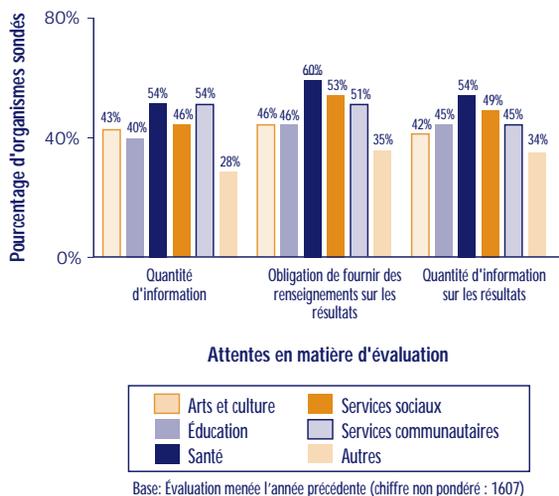
Base pour les organismes bénévoles : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1607)  
Base pour les bailleurs : Total des bailleurs (chiffre non pondéré : 322).

## Variation des attentes selon les organismes bénévoles

Les réponses données par les organismes bénévoles variaient selon le type d'organisme et le montant de leurs revenus.

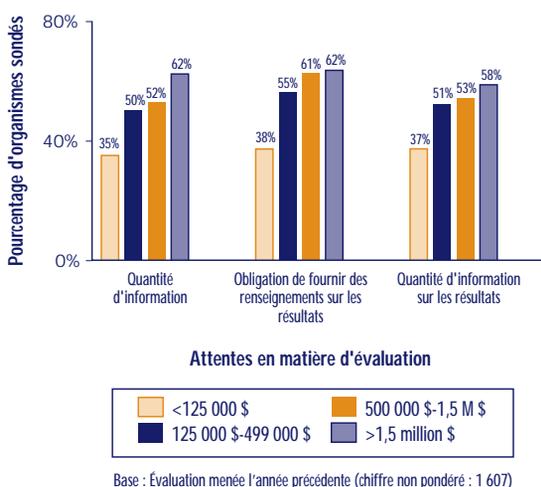
Les organismes du domaine de la santé et des prestations communautaires avaient plus tendance que d'autres à déclarer que les bailleurs de fonds s'attendaient à une évaluation plus poussée (dans les deux cas, 54 % d'entre eux estimaient que les attentes avaient augmenté; voir graphique 2.2). Les organismes de santé étaient plus susceptibles de déclarer que les bailleurs s'attendaient à avoir des renseignements sur les résultats (60 %) et qu'ils désiraient ce type d'information en plus grande quantité (54 %).

**Graphique 2.2. Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le type d'organisme**



De façon générale, plus les revenus annuels d'un organisme étaient élevés, plus celui-ci tendait à faire état d'attentes accrues. Environ 60 % des organismes ayant des revenus supérieurs à 1,5 million de dollars ont indiqué une multiplication des attentes (voir graphique 2.3) contre moins de 40 % des organismes ayant des revenus annuels inférieurs à 125 000 \$. Il se peut que les gros organismes doivent rendre compte de plus grosses sommes d'argent et à de multiples bailleurs.

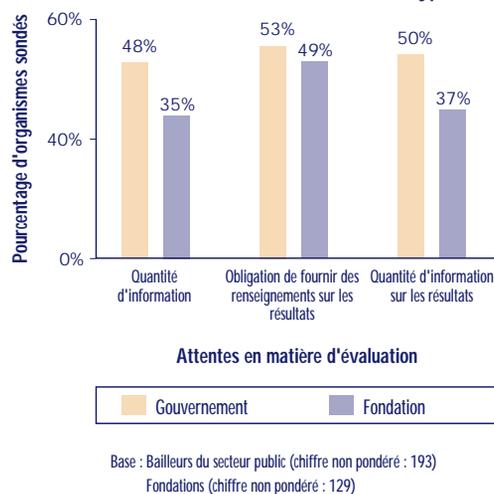
**Graphique 2.3. Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le revenu annuel**



### Variations des attentes selon les bailleurs de fonds

Les bailleurs du secteur public étaient plus susceptibles d'avoir augmenté leurs attentes (voir graphique 2.4) que les fondations au cours des trois dernières années. Bien que ces deux types de bailleurs aient déclaré avoir demandé plus d'information, notamment sur les résultats (53 % des bailleurs gouvernementaux et 49 % des fondations), les bailleurs du secteur public étaient beaucoup plus portés à demander plus d'information dans les évaluations effectuées (48 % contre 35 % pour les fondations), en particulier plus d'information sur les résultats (50 % contre 37 % pour les fondations). Chez les bailleurs du secteur public, il se peut que cette augmentation des renseignements demandés s'explique par un certain nombre de facteurs, dont la tendance des gouvernements à passer au crible leurs dépenses, le passage généralisé dans le secteur public à une gestion axée sur les résultats et une aversion envers la prise de risques.

**Graphique 2.4. Attentes accrues des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le type de bailleur**



## 2.1 TYPES DE RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS PAR LES BAILLEURS DE FONDS

Les attentes formulées par de nombreux bailleurs en matière d'évaluation varient selon les projets. Sur les 48 % de bailleurs ayant déclaré qu'ils réclamaient des évaluations, plus de la moitié (58 %) ont dit demander le même type d'évaluation quel que soit le projet, le programme ou le service financé. Sur les 40 % qui se contentent d'encourager la préparation d'une évaluation, un peu moins de la moitié (48 %) ont déclaré avoir les mêmes attentes quelle que soit l'évaluation effectuée.

Qu'ils exigent ou encouragent simplement la préparation d'évaluations, la plupart des bailleurs de fonds semblent désirer dans une certaine mesure le même type d'évaluation. La grande majorité d'entre eux (91 %) ont dit vouloir des évaluations sur les activités ou les services liés aux projets et aux programmes (voir tableau 2.1). Ces deux groupes de bailleurs, ceux qui exigent des évaluations et ceux qui ne font que les encourager, désirent surtout obtenir des renseignements sur les résultats et sur les retombées (89 % de ceux qui exigent des évaluations et 88 % des autres) et s'intéressent peu aux renseignements sur la satisfaction des clients ou des usagers. Les bailleurs qui exigent des évaluations ont déclaré s'intéresser un peu plus aux renseignements sur les coûts financiers.

La plupart des bailleurs (65 %) ont déclaré n'avoir aucune attente particulière quant à la manière dont les organismes bénévoles devraient entreprendre leurs évaluations ou à la personne responsable de cette évaluation. Seule une petite minorité (6 %) a dit s'attendre à ce que les organismes subventionnés fassent appel à un évaluateur externe. Un petit nombre de bailleurs (5 %) ont engagé un évaluateur externe pour effectuer l'évaluation des organismes bénévoles subventionnés par eux.

### Conclusion

Les organismes bénévoles comme les bailleurs de fonds déclarent que les attentes en matière d'évaluation ont augmenté. Les bailleurs désirent davantage de données que par le passé et semblent surtout rechercher des données sur les résultats des programmes et des projets qu'ils financent plutôt que sur les types de programmes et de services offerts. Chez les organismes bénévoles, ce sont surtout les gros organismes et les organismes de santé et de services communautaires qui déclarent avoir remarqué que ces attentes avaient augmenté alors que chez les bailleurs, ce sont les bailleurs de fonds publics qui demandent plus de données que les fondations.

Tableau 2.1 Type d'information requise/attendue par les bailleurs de fonds

	Évaluation requise	Évaluation encouragée
Activités ou services liés aux projets ou aux programmes	91 %	91 %
Satisfaction des clients ou usagers	57 %	58 %
Résultats ou retombées	89 %	88 %
Coûts financiers	95 %	86 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	113	94

Remarque : Chiffres établis sur la base des organismes subventionnés qui ont mené des évaluations l'année précédente.

# CHAPITRE 3 MÉTHODES D'ÉVALUATION

Bien que les organismes bénévoles semblent subir de plus en plus de pressions pour informer les bailleurs de leur rendement, il a été difficile, jusqu'à présent, de savoir comment ces organismes s'y prennent pour effectuer leurs évaluations. Ce chapitre examine ce que les organismes bénévoles évaluent, ce qui dicte leurs évaluations, le nombre d'évaluations effectuées, la mesure dans laquelle elles leur sont imposées par les bailleurs de fonds, les méthodes utilisées ainsi que les participants au processus.

Lorsque nous avons demandé aux membres des groupes de discussion comment les organismes effectuaient leurs évaluations, ils ont cité rapidement un certain nombre de méthodes d'évaluation dénuées de tout caractère officiel. En fait, il était manifeste que la plupart des organismes bénévoles représentés dans nos groupes de discussion, sinon tous, se livraient à une vaste gamme d'activités en matière d'évaluation, allant d'évaluations non officielles et réactives à d'autres plus stratégiques et proactives. Nous avons constaté que les participants avaient une vision très large de l'évaluation et que beaucoup considéraient qu'une évaluation effectuée de façon informelle mais constante était tout aussi importante qu'une plus structurée et plus rigoureuse sur le plan scientifique. Par conséquent, lorsque nous avons préparé notre enquête nationale, nous avons estimé important de définir l'évaluation de façon à englober les activités exercées par les organismes bénévoles plutôt que de retenir la définition plus officielle des études d'évaluation qui font appel à des méthodes propres à la recherche sociale (Rossi & Freeman, 1993).

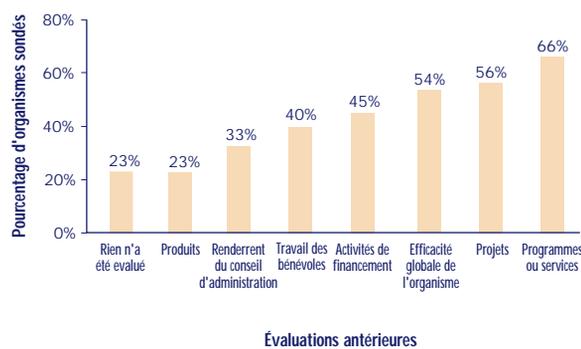
Pour permettre aux personnes interrogées dans le cadre de notre enquête nationale de répondre à bon escient, l'évaluation a été définie de la façon suivante : « Pour les besoins de notre enquête, l'expression évaluation recouvre un champ assez vaste. Elle comprend une série d'activités comme l'évaluation des programmes, les études sur le taux de satisfaction des clients ou des membres, l'analyse des retombées, la mesure des résultats, l'évaluation de l'organisme et toute autre activité qui permet aux bailleurs de fonds et aux organismes bénévoles d'évaluer le rendement ».

## Qu'est-ce qui est évalué?

Dans le cadre de notre enquête nationale, nous avons demandé aux organismes bénévoles sondés s'ils avaient effectué une évaluation l'an passé et, dans l'affirmative, ce qu'ils avaient évalué au juste. Nous nous sommes intéressés aux activités d'évaluation datant de l'année précédente pour que les renseignements recueillis portent sur ce qu'ils ont fait et non pas sur le point de vue qu'ils avaient de l'évaluation en général.

Plus des trois quarts (77 %) des organismes bénévoles ayant répondu à l'enquête ont déclaré avoir effectué un certain type d'évaluation l'année précédente et un tiers (66 %) avoir évalué leurs programmes et services permanents (voir graphique 3.1). Plus de la moitié avaient évalué des projets (56 %) ou l'efficacité globale de leur organisme (54 %). Peu d'entre eux avaient évalué leurs activités de financement, le travail de leurs bénévoles, le rendement de leur conseil d'administration ou leurs produits. Moins d'un quart (23 %) des organismes sondés ont dit n'avoir effectué aucune évaluation l'année précédente.

Graphique 3.1. Évaluation effectuée l'an passé



Base : Échantillon complet (chiffre non pondéré : 1965)

Les organismes de santé et de services sociaux avaient, plus que d'autres types d'organismes, effectué des évaluations dans chacun de ces domaines, exception faite des produits, et étaient les moins susceptibles de n'avoir effectué aucune évaluation (voir annexe B). Les organismes dont le revenu annuel se situait entre 500 000 \$ et 1,5 million de dollars étaient plus susceptibles d'avoir évalué chaque domaine, exception faite du travail des bénévoles.

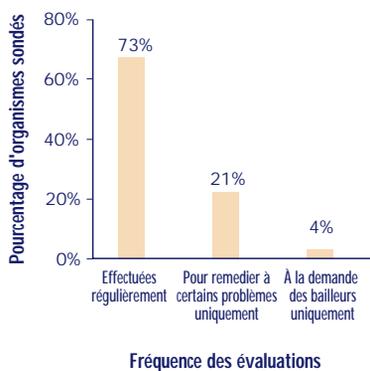
## Justification de l'évaluation

Pour nous permettre de déterminer dans quelle mesure les organismes intégraient régulièrement les évaluations dans leurs activités, nous avons demandé aux participants d'indiquer l'observation qui décrivait le mieux la façon dont leur organisme se prêtait de façon générale à l'évaluation :

- « Nous effectuons régulièrement des évaluations qui font partie de nos activités normales ».
- « Nous n'effectuons d'évaluation que si nous devons nous attaquer à des problèmes particuliers (p. ex., des problèmes que pose un projet ou un programme) ».
- « Nous n'effectuons d'évaluation que si les bailleurs nous le demandent ».

La plupart des organismes bénévoles semblaient effectuer régulièrement des évaluations dans le cadre de leurs activités courantes et non en réponse à des pressions externes exercées. Près des trois quarts (73 %) de ceux qui ont déclaré avoir fait des évaluations l'année précédente ont indiqué qu'elles étaient effectuées régulièrement et qu'elles faisaient partie des activités de leur organisme (voir graphique 3.2). Environ un organisme sur cinq (21 %) procédait à des évaluations à l'occasion, pour remédier à certains problèmes et 4 % seulement des organismes ont déclaré ne mener d'évaluation qu'à la demande des bailleurs de fonds.

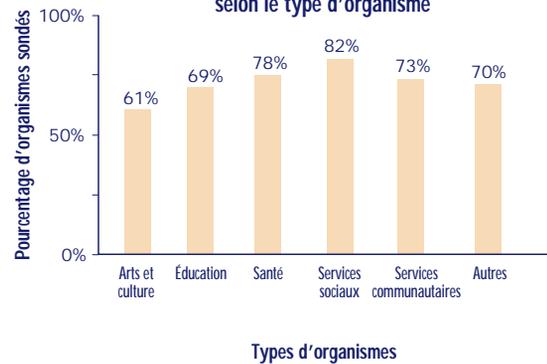
Graphique 3.2. Fréquence des évaluations



Base : Fréquence des évaluations l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

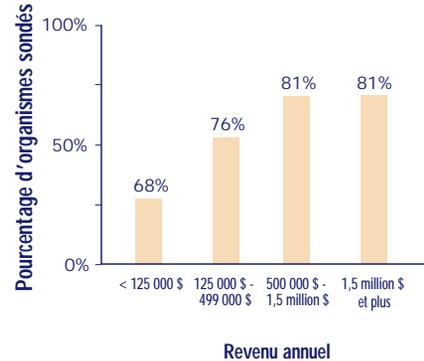
De façon générale, les organismes de santé et de services sociaux étaient plus susceptibles que les autres de procéder régulièrement à des évaluations (voir graphique 3.3), ainsi que ceux dont le revenu annuel était supérieur à 500 000 \$.

Graphique 3.3. Évaluations effectuées régulièrement selon le type d'organisme



Base : Évaluations effectuées l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607)

Graphique 3.4. Évaluations effectuées régulièrement selon le revenu annuel

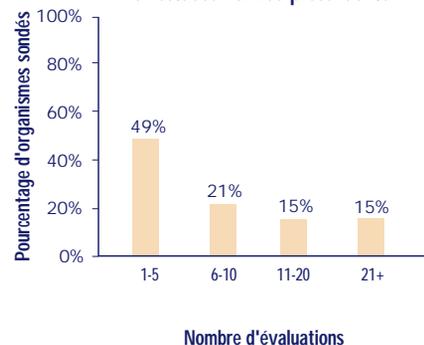


Base : Évaluations effectuées l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607)

## Nombre d'évaluations

La plupart des organismes effectuent une évaluation plus d'une fois par an. Près de la moitié (49 %) des organismes bénévoles ont déclaré avoir effectué de une à cinq évaluations l'année précédente (voir graphique 3.4) et plus de la moitié (51 %) en ont fait six ou plus au cours de cette même période.

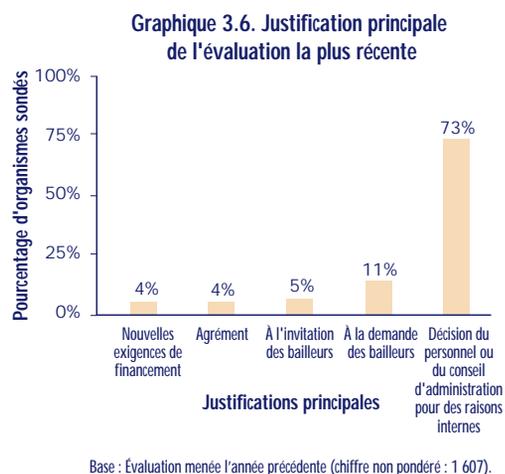
Graphique 3.5. Nombre d'évaluations effectuées l'année précédente



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

### Dynamique interne ou pressions externes

Dans le cadre de notre sondage, nous avons demandé aux organismes bénévoles si leur évaluation la plus récente avait été décidée par l'organisme lui-même ou à la demande d'une source externe. Nous avons constaté que la plupart des évaluations semblaient avoir été décidées par l'organisme lui-même. Près des trois quarts (73 %) des organismes sondés ont convenu qu'ils avaient effectué leur évaluation la plus récente à la suite « d'une décision de notre personnel ou de notre conseil d'administration qui avait été prise pour des raisons essentiellement internes » (voir graphique 3.6). Seuls 11 % des organismes ont indiqué que cette évaluation avait été surtout exigée par « les bailleurs de fonds » alors que 5 % ont reconnu qu'elle « avait été encouragée par les bailleurs ». Un petit nombre d'entre eux ont déclaré que cette évaluation avait été faite pour des raisons d'agrément (4 %) ou pour se conformer aux nouvelles exigences de financement (4 %).

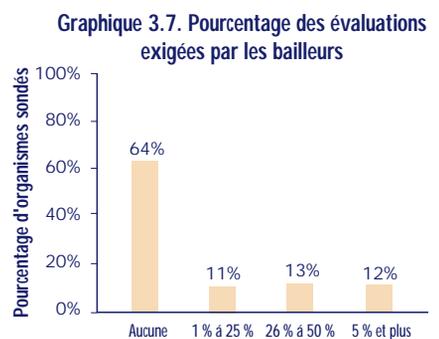


Il est intéressant de noter que, dans les 16 % d'organismes bénévoles ayant déclaré avoir mené leur dernière évaluation à la demande ou à l'invitation de leurs bailleurs de fonds, la vaste majorité d'entre eux (91 %) estimaient que les demandes d'évaluation des bailleurs étaient soit raisonnables (64 %) soit très raisonnables (27 %). Moins d'un organisme sur dix (7 %) a déclaré que les demandes des bailleurs de fonds étaient excessives ou très excessives.

Les organismes de services sociaux et de services communautaires étaient les plus susceptibles d'effectuer au moins certaines de leurs évaluations à la demande des bailleurs (voir graphique 3.8) tout comme les organismes ayant des revenus annuels d'au moins 1,5 million de dollars (voir graphique 3.9).

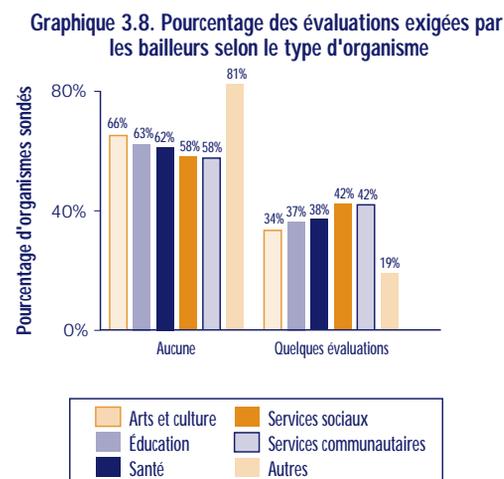
### Ampleur des évaluations imposées par les bailleurs

Bien que les organismes bénévoles semblent penser que les bailleurs veulent davantage d'évaluations, la plupart de ces évaluations ne sont pas faites pour répondre aux exigences de ces bailleurs. Près des deux tiers (64 %) des organismes bénévoles sondés ont déclaré qu'aucune des évaluations effectuées l'année précédente ne l'avait été à la demande des bailleurs (voir graphique 3.7). Un quart d'entre eux (24 %) ont dit qu'au moins la moitié de leurs évaluations avaient été réalisées à la suite des demandes des bailleurs et 12 % seulement ont mené plus de la moitié de leurs évaluations pour cette raison.



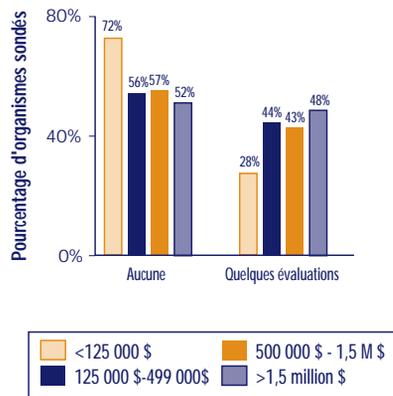
Base : Évaluation effectuée au moins une fois l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 419).

Les organismes de services sociaux et de services communautaires étaient les plus susceptibles d'effectuer au moins une partie de leurs évaluations à la demande des bailleurs (voir graphique 3.8) tout comme ceux dont les revenus annuels étaient d'au moins 1,5 million de dollars (voir graphique 3.9).



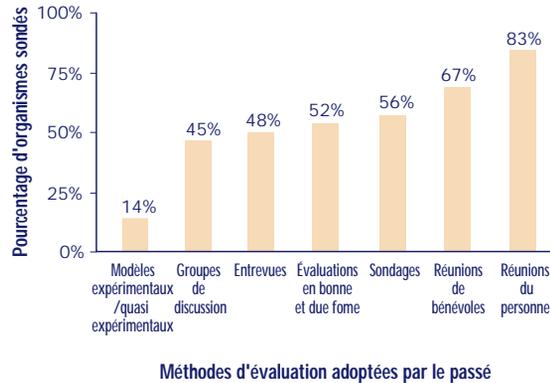
Base : Évaluation effectuée au moins une fois l'année précédente (chiffre non pondéré : 1419).

**Graphique 3.9. Pourcentage des évaluations exigées par les bailleurs selon le revenu annuel**



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 419).

**Graphique 3.10. Méthodes d'évaluation adoptées l'année précédente**



Base : Fréquence des évaluations l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

**Question - 1 L'année dernière, quelles méthodes votre organisme a-t-il adoptées pour évaluer ses activités?**

## Méthodes d'évaluation

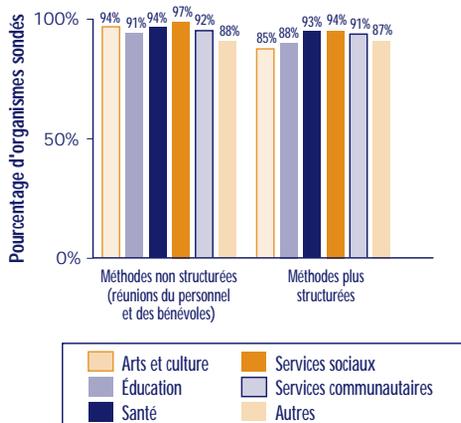
Les organismes bénévoles peuvent effectuer leurs évaluations selon des méthodes variées qui vont de réunions relativement informelles du personnel et des bénévoles à des moyens plus structurés comme les groupes de discussion, les sondages, les entrevues et les évaluations en bonne et due forme.

Interrogés sur les évaluations effectuées l'année précédente, les organismes sondés ont le plus fréquemment répondu qu'ils recouraient aux réunions du personnel (83 %) et des bénévoles (67 %) (voir graphique 3.10). Environ la moitié de ces organismes (entre 45 % et 56 %) recouraient à d'autres méthodes comme des sondages, des évaluations en bonne et due forme, des entrevues et des groupes de discussion. Seuls 14 % ont dit recourir à des modèles expérimentaux ou quasi expérimentaux.

La plupart des organismes recourent à plus d'une méthode d'évaluation. La vaste majorité des organismes sondés (84 %) ont déclaré qu'ils recouraient à la fois aux réunions du personnel et des bénévoles et à des méthodes plus structurées. Seulement 9 % de ceux qui avaient effectué une évaluation l'année précédente ne recouraient qu'aux réunions du personnel et des bénévoles et 6 % utilisaient uniquement d'autres méthodes d'évaluation plus structurées. Des 93 % qui privilégiaient les réunions du personnel ou des bénévoles, 57 % déclaraient faire aussi des sondages, 53 % des évaluations plus structurées, 50 % menaient des entrevues et 47 % organisaient des groupes de discussion.

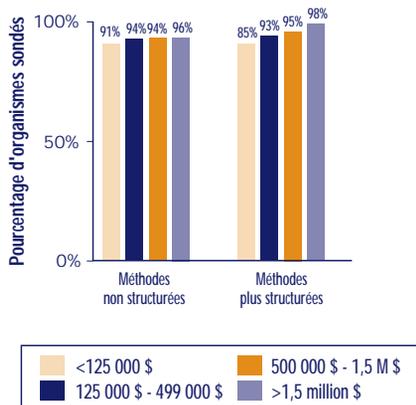
De façon générale, les organismes de santé et de services sociaux étaient plus susceptibles que d'autres de recourir à des méthodes plus structurées en plus des réunions du personnel ou des bénévoles (voir graphique 3.11), tout comme les organismes ayant un revenu annuel d'au moins 1,5 million de dollars (voir graphique 3.12).

**Graphique 3.11. Méthodes d'évaluation adoptées l'année précédente selon le type d'organisme**



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

**Graphique 3.12. Méthodes d'évaluation adoptées l'année précédente selon le revenu annuel**



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

### 3.1 PRATIQUES RÉCENTES DES ORGANISMES BÉNÉVOLES

#### Intervention du conseil d'administration

Les organismes bénévoles relèvent des conseils d'administration qui sont chargés de leur surveillance. Une bonne connaissance du rendement de l'organisme, de ses programmes et services et même, de son conseil d'administration est essentielle à une saine gestion. Dans le cadre de notre enquête, nous avons demandé aux organismes bénévoles si le conseil d'administration avait participé à la décision de mener leur évaluation la plus récente.

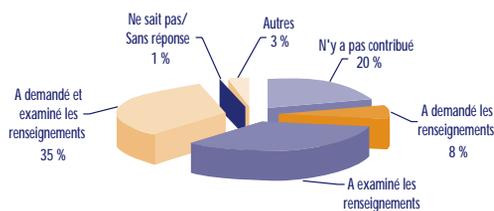
Les organismes sondés pouvaient choisir entre quatre réponses :

- « Le conseil d'administration n'y a pas participé ».

- « C'est le conseil d'administration qui a demandé l'évaluation ».
- « Le conseil d'administration a examiné les données de l'évaluation ».
- « Le conseil d'administration a demandé l'évaluation et en a examiné les données ».

D'après les résultats enregistrés, la contribution du conseil d'administration au processus d'évaluation n'est pas négligeable. Environ deux tiers (68 %) des organismes bénévoles ont déclaré que leur conseil avait examiné les renseignements recueillis dans le cadre de l'évaluation – le conseil avait seulement examiné ces renseignements dans 33 % des cas (voir graphique 3.13) et les avait demandés et examinés dans 35 % des cas. Seulement 8 % ont dit que leur conseil n'avait fait que demander ces renseignements. Un organisme sur cinq, soit 20 %, a rapporté que le conseil d'administration n'avait pas participé du tout à leur évaluation la plus récente.

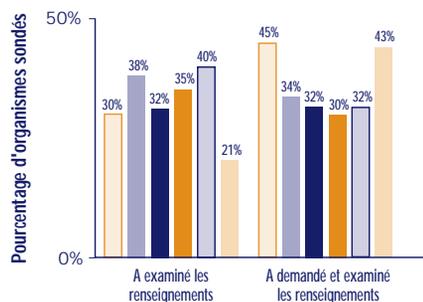
**Graphique 3.13. Contribution du conseil d'administration à l'évaluation**



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

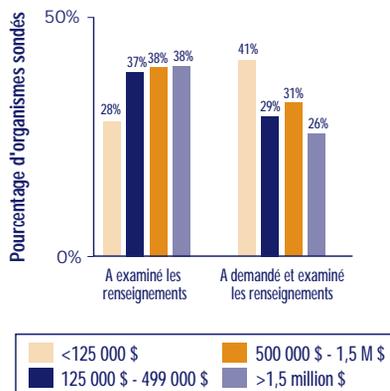
Ce sont les conseils d'administration des organismes artistiques et culturels et ceux de la catégorie Autres qui ont eu davantage tendance à demander et à examiner les renseignements recueillis dans le cadre de l'évaluation (voir graphique 3.14), tout comme les conseils d'administration de petits organismes ayant un revenu annuel inférieur à 250 000 \$ (voir graphique 3.15).

**Graphique 3.14. Contribution du conseil d'administration à l'évaluation selon le type d'organisme**



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

**Graphique 3.15. Contribution du conseil d'administration à l'évaluation selon le revenu annuel**

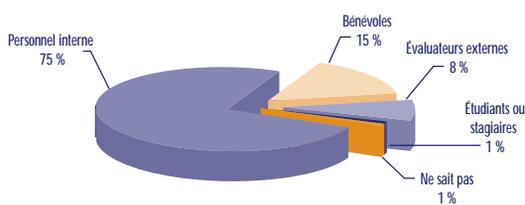


Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

### Prise en charge des évaluations effectuées par les organismes bénévoles

Nous avons demandé aux organismes bénévoles sondés de nous dire qui avait effectué leur évaluation la plus récente. Dans la majorité des cas, cette responsabilité est revenue au personnel. Trois quarts (75 %) des organismes sondés ont déclaré que le personnel interne avait mené leur évaluation la plus récente (voir graphique 3.16) alors que 15 % ont indiqué que cette évaluation avait été faite par des bénévoles. Seulement 8 % des organismes ont eu recours à des évaluateurs externes, ce qui permet de conclure que le savoir-faire et la formation du personnel en matière d'évaluation et le temps consacré à cette activité sont d'une importance cruciale pour les organismes bénévoles.

**Graphique 3.16. Prise en charge des évaluations**



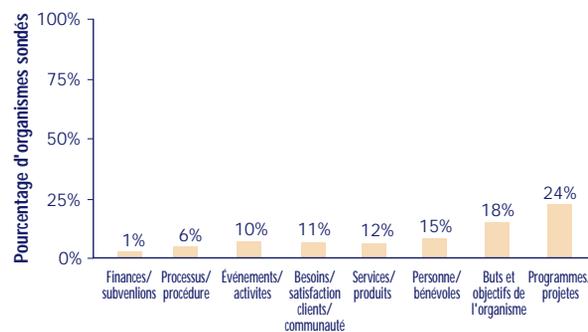
Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

### Éléments évalués

Nous avons demandé aux organismes bénévoles de nous faire part des éléments sur lesquels portait leur évaluation la plus récente. Nous n'avons pas suggéré de réponses possibles aux organismes, et leur avons laissé le soin de dire ce qui leur venait à l'esprit.

Les programmes et projets, cités par 24 % des organismes interrogés, étaient la réponse qui revenait le plus souvent (voir graphique 3.17), suivis des buts et objectifs de l'organisme (18 %) et du personnel et des bénévoles (15 %).

**Graphique 3.17. Éléments traités dans la dernière évaluation**



**Éléments traités dans la dernière évaluation**

Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

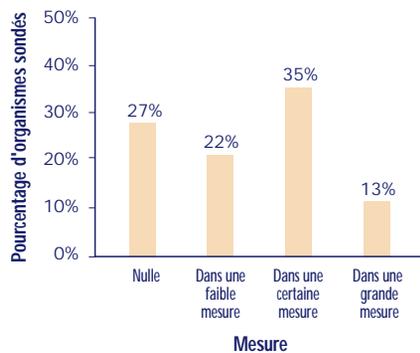
Peu de différences ont été enregistrées entre les divers types d'organismes ou entre organismes de tailles différentes. Cependant, les organismes artistiques et culturels avaient le plus tendance à avoir évalué des événements ou des activités (p. ex., collectes de fonds, spectacles) alors que les gros organismes avaient plutôt évalué les besoins et le taux de satisfaction des clients et de la communauté (voir annexe B).

### Utilité des évaluations exigées par les bailleurs de fonds

L'analyse des discussions de groupe donne à penser que les organismes bénévoles effectuent souvent des évaluations parallèles. Dans nos groupes de discussion, de nombreux représentants d'organismes bénévoles ont déclaré mener leurs propres évaluations internes en vue de mieux comprendre les points forts et les points faibles de leurs programmes et services tout en effectuant d'autres évaluations pour répondre aux exigences des bailleurs de fonds.

Nous avons posé la question suivante aux 11 % d'organismes sondés qui ont indiqué que leur dernière évaluation avait été faite à la demande des bailleurs de fonds : « Dans quelle mesure les bailleurs vous ont-ils demandé de recueillir des renseignements que vous n'auriez pas recueillis autrement? ». Près de la moitié des organismes sondés ont indiqué que, pour ces évaluations, ils recueillaient, dans une certaine mesure (35 %) ou dans une grande mesure (13 %), des renseignements qu'ils n'auraient pas recueillis autrement (voir graphique 3.18). Plus d'un quart (27 %) ont déclaré qu'ils auraient recueilli ces renseignements de toute façon.

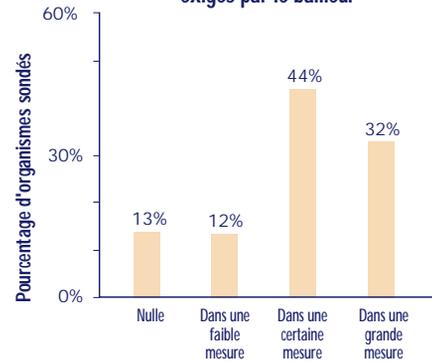
**Graphique 3.18. Mesure dans laquelle les renseignements recueillis ne l'auraient pas été autrement**



Base : Évaluation obligatoire menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 204).

Nous avons ensuite demandé à ces organismes s'ils avaient utilisé les renseignements que les bailleurs avaient exigés. Environ trois quarts (76 %) de ceux qui avaient effectué leur dernière évaluation parce qu'elle leur avait été imposée, ont indiqué qu'ils avaient effectivement utilisé ces renseignements, dans une certaine mesure (44 %) ou dans une grande mesure (32%), pour des besoins autres que l'évaluation (voir graphique 3.19). Parmi les organismes qui se sont servis dans une certaine mesure de ces renseignements pour d'autres raisons que l'évaluation exigée, environ deux tiers (66 %) ont indiqué qu'ils les avaient utilisés pour modifier leurs programmes ou services. Seulement 13 % des organismes ont déclaré que ces renseignements n'avaient été recueillis que pour en faire part aux bailleurs de fonds.

**Graphique 3.19. Utilisation des renseignements exigés par le bailleur**



**Utilisation de ces renseignements pour d'autres raisons**

Base : Évaluation requise menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 204).

### Conclusion

La plupart des organismes ont recours à diverses méthodes pour effectuer leurs évaluations, allant de réunions regroupant le personnel et les bénévoles aux groupes de discussion, en passant par les entrevues et les sondages visant à évaluer les programmes, les services, le rendement global et d'autres aspects de leur travail. La plupart d'entre eux effectuent ces évaluations régulièrement, dans le cadre de leurs activités courantes, et non pas simplement parce que les bailleurs de fonds l'exigent. La contribution des conseils d'administration semble également ne pas être négligeable, ce qui donne à penser que ces conseils veillent effectivement sur l'orientation des organismes qu'ils gèrent. Enfin, lorsque ces évaluations sont exigées par les bailleurs de fonds, de nombreux organismes disent recueillir ainsi des renseignements complémentaires utiles.

# CHAPITRE 4 DÉFIS ASSOCIÉS À L'ÉVALUATION

Le processus d'évaluation, et plus particulièrement son élaboration et son application, peuvent poser un certain nombre de problèmes aux organismes concernés. Or, ces problèmes augmentent à mesure que les organismes n'évaluent plus simplement leurs services mais également leurs résultats. Aussi ceux qui s'efforcent d'évaluer leurs résultats peuvent-ils s'attendre à affronter de nouveaux problèmes.

L'évaluation des services porte, de façon générale, sur les activités de l'organisme, comme le nombre de programmes offerts, le nombre de bénévoles qu'il compte ainsi que le nombre de clients servis. Pour effectuer ce genre d'évaluation, les organismes ont, de façon générale, peu de mal à recueillir les renseignements requis. L'évaluation des résultats porte plutôt sur les répercussions que la participation aux programmes de l'organisme ou l'utilisation des services assurés par ce dernier ont sur les clients ou les usagers des services offerts. Ce type d'évaluation est souvent tenu pour plus difficile car les organismes doivent trouver le moyen de mesurer des comportements qui se manifestent après la prestation d'un service. En vue d'évaluer ces répercussions, il faut définir les conséquences souhaitées pour les clients, trouver un moyen d'en mesurer l'ampleur et maintenir le contact avec les clients ou les usagers des services qui pourraient ne plus avoir activement recours à l'organisme.

Comme nous l'avons vu, les bailleurs de fonds désirent de plus en plus que les organismes bénévoles qu'ils subventionnent leur fournissent une évaluation des résultats. Cependant, dans les groupes de discussion réunissant les organismes bénévoles, l'intérêt croissant que manifestent les bailleurs pour l'évaluation des résultats semble susciter des réactions défavorables, d'une part parce que les renseignements requis pour effectuer ce type d'évaluation sont perçus comme étant longs et fastidieux et, d'autre part, parce que les organismes bénévoles s'interrogent sur l'utilité de ces renseignements.

Afin de confirmer nos premières impressions tirées des résultats des groupes de discussion, nous avons interrogé les organismes bénévoles sur les types de renseignements qu'ils recueillent pour effectuer leurs évaluations et sur la facilité ou la difficulté associée à ces évaluations. Nous leur avons

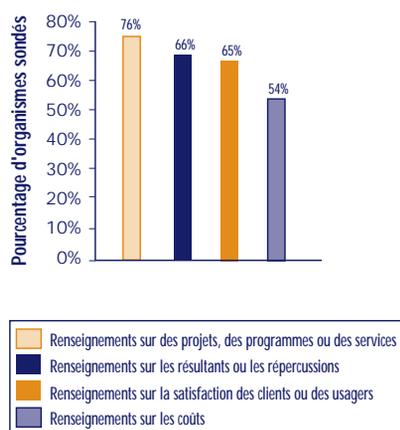
également demandé si les ressources financières mises à leur disposition pour effectuer leurs évaluations étaient suffisantes et nous avons voulu connaître les types de ressources et d'aide financière qu'ils recevaient des bailleurs de fonds. Nous avons ensuite demandé à ces derniers quels types d'aide ils offraient aux organismes qu'ils subventionnaient.

## 4.1 TYPE DE DONNÉES RECUEILLIES

Dans le cadre de notre enquête nationale, nous avons demandé aux organismes bénévoles qui avaient déclaré effectuer une évaluation (77 % de l'échantillon) de nous indiquer toutes les données qu'ils avaient recueillies pour procéder à leur évaluation la plus récente. L'analyse de ces résultats montre que de nombreux organismes recueillent plusieurs types de données différentes (voir graphique 4.1).

- 76 % ont déclaré recueillir des données sur un projet, des activités de programme ou des services<sup>1</sup>;
- 66 % ont dit recueillir des données sur les résultats ou sur les répercussions<sup>2</sup>;
- 65 % ont indiqué recueillir des données sur la satisfaction des clients ou des usagers; et
- 54 % ont déclaré recueillir des données sur les coûts.

Graphique 4.1. Type de données recueillies



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

<sup>1</sup> Nous avons demandé aux organismes sondés s'ils recueillaient des renseignements sur « les activités de projets ou de programmes ou sur les services. Par exemple, des renseignements sur le nombre de clients servis, sur le nombre de produits fabriqués ou sur le nombre d'heures de bénévolat ».

<sup>2</sup> Nous avons demandé aux organismes sondés s'ils recueillaient des renseignements sur les « résultats ou répercussions. Par exemple, des renseignements sur les changements que le programme ou le service offert ont produits auprès de leurs clients ou usagers ».

Nous avons été surpris de constater, compte tenu des réponses données dans les groupes de discussion sur la difficulté à recueillir des renseignements sur les résultats, que deux tiers des organismes interrogés avaient déclaré recueillir ce type de renseignements.

## 4.2 FACILITÉ OU DIFFICULTÉ ASSOCIÉE À L'ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Les participants à nos premiers groupes de discussion ont indiqué qu'il était très difficile d'évaluer les résultats. Nous nous attendions donc à ce que les organismes bénévoles qui ont répondu à notre enquête déclarent qu'il leur était difficile d'effectuer une évaluation des résultats. Or, tel n'a pas été le cas.

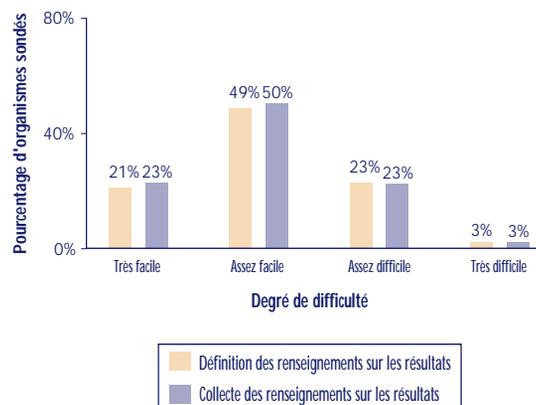
### Facilité ou difficulté à définir les résultats

Nous avons demandé aux organismes bénévoles ayant indiqué qu'ils recueillaient des renseignements sur les résultats de nous dire si, dans leur évaluation la plus récente, il leur avait été difficile ou facile de définir les résultats. La majorité des organismes sondés (70 %) ont déclaré qu'il leur avait été soit très facile (21 %) soit assez facile (49 %) de les mesurer (voir graphique 4.2). Seul un organisme sur quatre (26 %) a dit avoir éprouvé des difficultés.

### Facilité ou difficulté à recueillir des renseignements sur les résultats

Les réponses données par les organismes bénévoles quant à la facilité ou à la difficulté de recueillir des renseignements sur les résultats une fois qu'ils avaient décidé de ce qu'ils allaient mesurer ont été semblables (voir graphique 4.2). La majorité (73 %) d'entre eux ont indiqué qu'il leur était soit très facile (23 %) soit assez facile (50 %) de recueillir ce genre de renseignements. Environ un quart (26 %) des organismes ont estimé qu'il leur était assez difficile (23 %) ou très difficile (3 %) de le faire.

Graphique 4.2. Facilité ou difficulté à définir et à recueillir des renseignements sur les résultats



Base : Évaluation menée l'année précédente et renseignements sur les résultats recueillis (chiffre non pondéré : 1 104).

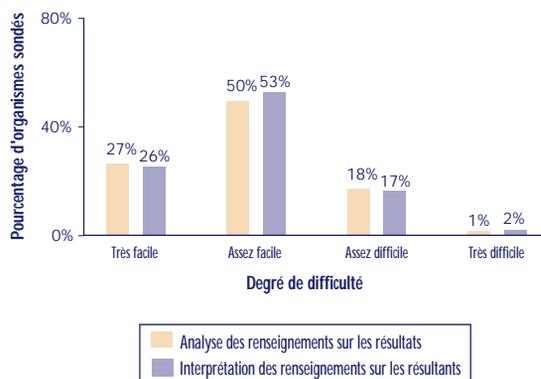
### Facilité ou difficulté à analyser les renseignements sur les résultats

L'analyse des renseignements sur les résultats ne semble pas non plus poser de graves difficultés aux organismes bénévoles. La majorité (77 %) des organismes bénévoles qui ont recueilli des renseignements sur les résultats ont déclaré qu'il leur était soit très facile (27 %) soit assez facile (50 %) d'analyser les données sur les résultats tirées de leur dernière évaluation (voir graphique 4.3). Moins d'un organisme sur cinq (19 %) a rapporté avoir éprouvé des difficultés.

### Facilité ou difficulté à interpréter les renseignements sur les résultats

Les organismes bénévoles qui ont recueilli des renseignements sur les résultats dans leur dernière évaluation ont également déclaré qu'il leur avait été relativement facile d'interpréter ces résultats (voir graphique 4.3). Près de 80 % d'entre eux ont indiqué qu'il leur avait été très facile (26 %) ou assez facile (53 %) d'interpréter ces renseignements alors que moins d'un organisme sur cinq (19 %) a estimé qu'il lui avait été difficile de le faire.

**Graphique 4.3. Facilité ou difficulté à analyser et à interpréter les renseignements sur les résultats**



Base : Évaluation menée l'année précédente et renseignements sur les résultats recueillis (chiffre non pondéré : 1 104).

### Analyse approfondie des résultats évalués

Nous avons été surpris par ces résultats, lesquels ont également étonné bon nombre de ceux qui ont participé aux consultations que nous avons tenues pour en discuter. Nos résultats semblaient tellement contredire les conclusions tirées de nos premiers groupes de discussion que nous nous sommes demandé si les organismes sondés n'avaient pas confondu l'évaluation des résultats avec l'évaluation des services, même si nous leur avons fourni des exemples de chaque type d'évaluation<sup>3</sup>.

Nous avons décidé d'approfondir la question en interviewant six organismes bénévoles après les avoir sondés afin de connaître la définition qu'ils donnaient aux termes « résultats » et « répercussions ». La confusion est manifeste. Dans ces entrevues, nous leur avons posé les questions suivantes :

- « Pourriez-vous décrire le type de données sur les résultats ou sur les conséquences qui ont été recueillies? »
- « Quelle signification donnez-vous au terme 'résultats'? »

La plupart des organismes sondés ont indiqué que les renseignements recueillis sur les résultats leur permettaient de répondre aux questions suivantes : « De quelle manière nos programmes ont-ils profité à d'autres? »; « Avons-nous fait face aux attentes? »; « Nos programmes ont-ils donné les résultats escomptés? »; « Avons-nous respecté nos objectifs? » et « Avons-nous obtenu des résultats tangibles? ». Mais lorsque nous leur avons demandé comment ils mesuraient les résultats, ils ont été nombreux à répondre qu'ils mesuraient le nombre de visites, le degré de participation aux programmes et aux services offerts, l'augmentation du

nombre de donateurs, le nombre de personnes qui avaient vu leurs annonces publicitaires, le taux de satisfaction des participants et des bailleurs de fonds ou le nombre de clients servis. Tous ces éléments mesurent, de manière générale, les services et non les résultats.

Ces entrevues nous ont amenés à conclure que de nombreux organismes sondés avaient confondu « résultats » et « services », ce qui peut expliquer la raison pour laquelle les organismes sondés ne semblaient pas trouver l'évaluation des résultats difficile à effectuer. Cette confusion de la part des organismes bénévoles risque de dépitier les bailleurs de fonds qui désirent de plus en plus des renseignements sur les résultats. Comme nous le verrons plus tard, tant les bailleurs de fonds que les organismes bénévoles ont indiqué qu'il était important de s'entendre sur la terminologie utilisée en matière d'évaluation, laquelle doit être claire et uniforme.

### 4.3 CONTRIBUTION DES BAILLEURS DE FONDS AUX RESSOURCES

Dans nos premiers groupes de discussion, les organismes bénévoles ont indiqué que le manque de ressources leur permettant d'effectuer des évaluations représentait un grave problème. Les participants à ces groupes ont également déclaré que l'orientation donnée par les bailleurs quant au type d'évaluation à effectuer manquait de clarté, tout comme le type de renseignements que ces bailleurs désiraient obtenir. Dans le cadre de notre enquête, nous avons demandé aux bailleurs de quelle manière ils contribuaient à l'évaluation devant être effectuée par les organismes bénévoles et nous avons invité ces derniers à nous préciser quelle aide ils avaient reçue.

#### Type d'aide fournie ou obtenue

Nous avons analysé le type d'aide offerte aux organismes bénévoles de deux manières. Nous avons demandé aux bailleurs s'ils avaient offert :

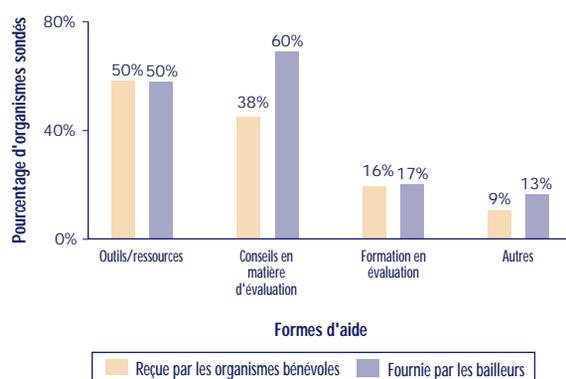
- une formation au personnel chargé d'effectuer les évaluations;
- des outils et des ressources, comme des manuels ou des directives, pour procéder aux évaluations;
- des conseils sur la manière d'effectuer les évaluations; ou
- d'autres formes d'aide.

Nous avons aussi demandé aux organismes bénévoles qui avaient effectué leur évaluation la plus récente à la demande des bailleurs de fonds si ces derniers leur avaient consenti une de ces formes d'aide.

<sup>3</sup> Exemples de résultats ou de retombées décrits dans l'enquête : « Par exemple, des renseignements sur les changements que le programme ou service offert ont produits auprès de ses clients ou usagers ».

L'aide attribuée prenait le plus fréquemment deux formes : fournitures d'outils et de ressources (assurée par 50 % des bailleurs et obtenue par 50 % des organismes bénévoles; voir graphique 4.4) et prestation de conseils sur les évaluations, bien que les bailleurs aient déclaré fournir ce type d'aide plus que les organismes bénévoles aient dit l'avoir reçue (60 % des bailleurs ont déclaré offrir cette aide alors que seuls 38 % des organismes bénévoles ont déclaré l'avoir reçue). Seul un faible pourcentage des bailleurs de fonds (17 %) a indiqué aider à former le personnel pour qu'il puisse mener les évaluations alors que peu d'organismes bénévoles (16 %) ont déclaré avoir reçu ce type d'aide.

**Graphique 4.4. Formes d'aide fournie ou obtenue (évaluation)**

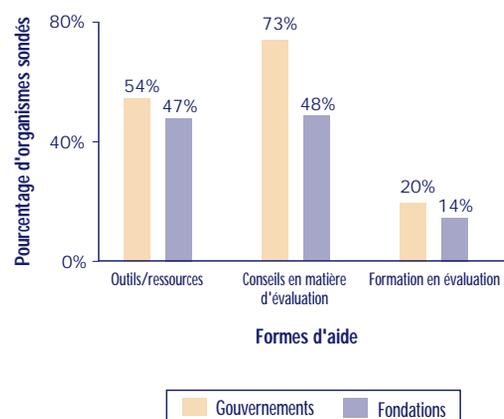


Base pour les organismes bénévoles : Évaluation menée l'année précédente à la demande ou à l'invitation des bailleurs (chiffre non pondéré : 267).

Base pour les bailleurs : Subventions offertes aux organismes ayant mené une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 218).

Du côté des bailleurs, les gouvernements étaient plus susceptibles que les fondations d'offrir toutes les formes d'aide (voir graphique 4.5). Plus de la moitié (54 %) des bailleurs du secteur public ont fourni des outils et des ressources tandis que moins de la moitié (47 %) des fondations l'ont fait. Près des trois quarts (73 %) des bailleurs publics ont fourni des conseils en matière d'évaluation alors que moins de la moitié (48 %) des fondations l'ont fait, phénomène qui peut s'expliquer du fait que les gouvernements disposent d'un plus grand nombre de ressources à consacrer à cette forme d'aide, qu'ils s'attendent à ce que les évaluations effectuées soient plus approfondies et qu'ils estiment devoir rendre des comptes aux contribuables.

**Graphique 4.5. Formes d'aide offerte en matière d'évaluation selon le type de bailleur**



Base : Évaluation menée l'année précédente par des organismes subventionnés  
Bailleurs du secteur public (chiffre non pondéré : 126); Fondations (chiffre non pondéré : 92)

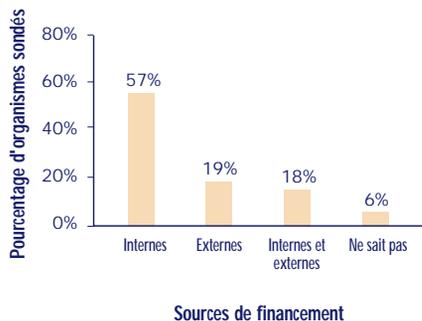
### Aide financière en matière d'évaluation

L'aide offerte sous forme de conseils, d'outils et de ressources ainsi que de formation en matière d'évaluation permet, et c'est là un élément important, d'effectuer des évaluations utiles et constructives. À condition d'être suffisante, l'aide financière est cependant tout aussi importante, compte tenu en particulier des attentes croissantes en matière d'évaluation. Nous avons demandé aux organismes bénévoles comment ils finançaient leurs évaluations et si les ressources financières consacrées à cette fin suffisaient. Nous avons aussi demandé aux bailleurs s'ils offraient une aide financière aux organismes bénévoles pour effectuer les évaluations demandées.

### Sources de financement de l'évaluation par les organismes bénévoles

Nous avons demandé aux organismes bénévoles qui avaient effectué une évaluation l'année précédente et engagé des dépenses pour ce faire s'ils avaient financé cette évaluation à l'interne (p. ex., en puisant dans leurs propres recettes générales ou dans une caisse spéciale consacrée à l'évaluation), à l'externe (p. ex., auprès d'un bailleur du gouvernement ou d'une fondation) ou par une combinaison des deux formules. Plus de la moitié (57 %) des organismes qui avaient engagé des dépenses pour effectuer une évaluation l'année précédente ont déclaré l'avoir financée eux-mêmes (voir graphique 4.6). Moins d'un organisme sur cinq (19 %) l'avait financée exclusivement de source externe alors que 18 % ont déclaré l'avoir financée en puisant dans des sources internes et externes.

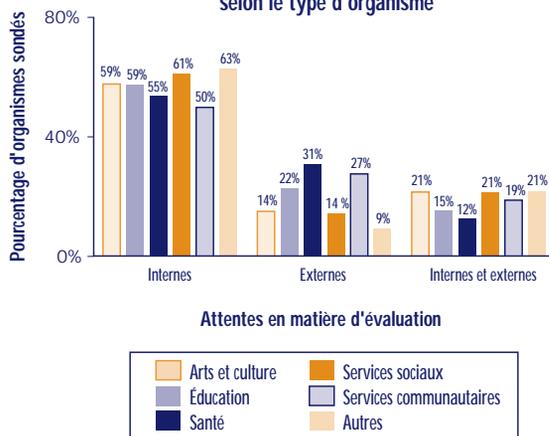
Graphique 4.6. Sources de financement de l'évaluation



Base : Évaluation menée l'année précédente et frais engagés (chiffre non pondéré : 998).

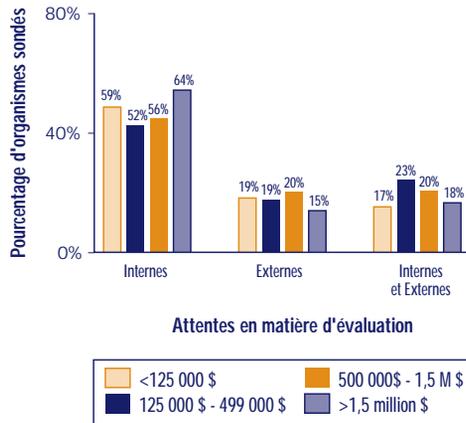
Par rapport à d'autres types d'organismes, les organismes de santé étaient les plus susceptibles d'avoir indiqué qu'ils avaient recouru à des sources externes pour financer leur évaluation (voir graphique 4.7) alors que les organismes ayant un revenu annuel d'au moins 1,5 million de dollars avaient recouru à des sources internes (voir graphique 4.8).

Graphique 4.7. Sources de financement de l'évaluation selon le type d'organisme



Base : Évaluation effectuée l'année précédente et frais engagés (chiffre non pondéré : 998).

Graphique 4.8. Sources de financement de l'évaluation selon le revenu annuel

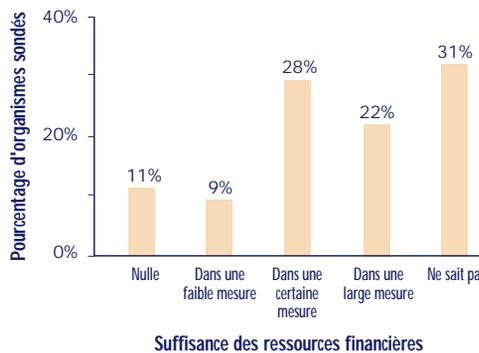


Base : Évaluation effectuée l'année précédente et frais engagés (chiffre non pondéré : 998).

### Suffisance des ressources financières

Nous avons également évalué le caractère suffisant des ressources financières mises à la disposition des organismes bénévoles (ceux qui avaient engagé des frais d'évaluation l'année précédente) pour effectuer une évaluation. La moitié (50 %) de ces organismes ont déclaré que ces ressources étaient suffisantes, soit dans une large mesure (22 %) soit dans une certaine mesure (28 %; voir graphique 4.9). Seulement 11 % des organismes ont indiqué que ces ressources étaient loin d'être suffisantes alors que près d'un tiers (31 %) n'ont exprimé aucune opinion ou n'ont pas répondu à la question.

Graphique 4.9. Suffisance des ressources financières



Base : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

Les organismes qui, pour effectuer une évaluation, puisaient dans des sources diverses ou internes se sont dits satisfaits du caractère suffisant de ces ressources (voir tableau 4.1). Près des trois quarts (73 %) des organismes qui tiraient leurs ressources de sources internes et externes ont déclaré que ces ressources étaient suffisantes dans une large (30 %) ou une certaine (43 %) mesure; c'est le cas également de plus des deux tiers (68 %) des organismes qui ont uniquement recours à leurs propres ressources. En revanche, moins de six organismes sur dix (59 %) qui menaient leur évaluation à partir de ressources externes ont déclaré que ces ressources étaient suffisantes dans une large (21 %) ou une certaine (38 %) mesure.

Il est manifeste que, du point de vue des organismes bénévoles, l'ampleur des ressources consacrées à l'évaluation laisse à désirer.

	Internes	Externes	Internes et externes	Ne sait pas/Sans réponse
Dans une large mesure	26 %	21 %	30 %	5 %
Dans une certaine mesure	42 %	38 %	43 %	5 %
Dans une faible mesure	9 %	16 %	14 %	3 %
Nulle	8 %	5 %	3 %	18 %
Ne sait pas/sans réponse	15 %	21 %	10 %	70 %
<b>Indice non pondéré</b>	<b>569</b>	<b>184</b>	<b>195</b>	<b>50</b>

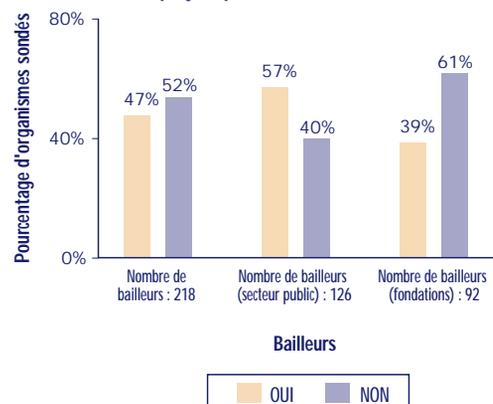
Remarque : Pourcentage fondé sur les organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et ayant engagé des frais.

### Ressources financières octroyées par les bailleurs pour les évaluations

Étant donné que les bailleurs comptent de plus en plus sur une évaluation, on pourrait s'attendre à ce qu'ils augmentent les ressources financières mises à la disposition des organismes pour mener cette activité. Nous leur avons demandé s'ils finançaient l'évaluation effectuée par les organismes qu'ils subventionnaient et, dans l'affirmative, quel type d'aide ils octroyaient; nous leur avons également demandé dans quelle mesure ces ressources avaient augmenté ou diminué au cours des trois dernières années.

Plus de la moitié (52 %) des bailleurs sondés ont indiqué qu'ils n'offraient pas d'aide financière au titre de l'évaluation ou qu'ils n'autorisaient pas les organismes à utiliser les sommes affectées aux projets à des fins d'évaluation (voir graphique 4.10). Les bailleurs du secteur public étaient plus susceptibles d'offrir une forme d'aide financière (57 % par rapport à 39 % pour les fondations), phénomène qui peut s'expliquer par le fait que les gouvernements semblaient compter davantage que les fondations sur une évaluation.

Graphique 4.10. Pourcentage des bailleurs octroyant une aide financière ou autorisant l'utilisation de ressources consacrées aux projets pour effectuer une évaluation

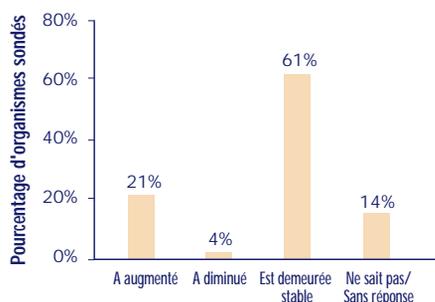


Base : Aide financière octroyée aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

Des 47 % de bailleurs ayant indiqué avoir soit financé l'évaluation soit autorisé que les crédits consacrés aux projets soient utilisés pour effectuer l'évaluation, plus de la moitié (57 %) ont déclaré ne pas connaître la part du budget de financement consacrée aux évaluations. Selon 24 % d'entre eux, au plus 5 % du budget de financement servait à effectuer ces évaluations alors que 19 % estimaient que ce chiffre était supérieur à 5 %.

L'aide financière servant à effectuer les évaluations a-t-elle augmenté au même rythme que les attentes? Nous avons demandé aux bailleurs si les crédits servant à l'évaluation avaient augmenté, diminué ou étaient demeurés stables au cours des trois dernières années. Seul un bailleur sur cinq (21 %) a déclaré qu'il avait augmenté l'aide financière consacrée à cet effet (voir graphique 4.11). Près des deux tiers (61 %) ont indiqué que les ressources financières consacrées à l'évaluation étaient demeurées stables et 4 %, qu'elles avaient diminué. Nous n'avons constaté aucune différence importante fondée sur le type de bailleur.

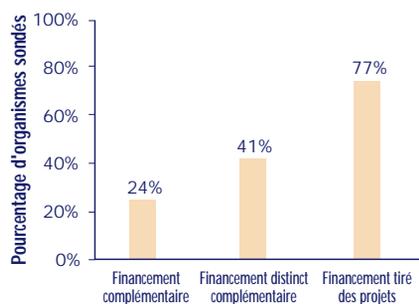
**Graphique 4.11. La part des crédits que votre organisme consacre à l'évaluation a-t-elle augmenté, diminué ou est-elle demeurée stable au cours des trois dernières années?**



Proportion des ressources financières octroyées

Base : Base totale non pondérée : 322.

**Graphique 4.12. Méthodes de financement**



Méthodes de financement

Base : Évaluation menée grâce à des crédits consentis à cette fin ou à partir des fonds alloués aux projets (chiffre non pondéré : 112).

### Méthodes de financement

Les bailleurs peuvent offrir une aide financière de diverses façons. Ils peuvent automatiquement inclure dans les subventions octroyées des crédits « complémentaires » qui serviront exclusivement à l'évaluation du programme ou du projet subventionné; ils peuvent aussi autoriser les organismes à se servir d'une partie des crédits servant à financer les projets pour effectuer une évaluation ou encore ils peuvent leur permettre de demander des ressources financières complémentaires pour mener cette évaluation. Nous avons demandé aux 47 % des bailleurs qui ont indiqué avoir offert une aide financière en ce sens de nous faire part du type d'aide accordée. Plus des trois quarts (77 %) ont dit qu'ils autorisaient les organismes à utiliser une partie des ressources allouées aux projets subventionnés pour procéder à une évaluation (voir graphique 4.12). Par ailleurs, 41 % des bailleurs ont indiqué qu'ils laissaient aux organismes le soin de demander des ressources complémentaires distinctes. Seul un quart (24 %) d'entre eux ont répondu octroyer automatiquement des crédits « complémentaires » pour que soit réalisée l'évaluation demandée. Dans ce cas, il semble que la plupart des organismes bénévoles doivent soit inclure des coûts d'évaluation à leur demande de financement soit préparer une proposition de financement complémentaire en vue d'assumer les coûts associés à l'évaluation du programme ou du projet subventionné.

### Conclusion

Bien que les bailleurs désirent de plus en plus des évaluations fondées sur les résultats, les organismes bénévoles semblent être perplexes quant au type de données à recueillir pour effectuer ce genre d'évaluation, situation qui risque de contribuer à une mésentente entre bailleurs et organismes bénévoles. La plupart des bailleurs indiquent qu'ils offrent des conseils ou des outils et des ressources aux organismes bénévoles, mais peu d'entre eux assurent une formation. L'essentiel des ressources financières servant à l'évaluation semble venir des organismes bénévoles eux-mêmes. Les demandes exprimées par les bailleurs en ce qui concerne l'évaluation ne semblent pas s'être accompagnées d'une augmentation correspondante de l'aide financière et lorsqu'elle est offerte, cette aide paraît insuffisante.

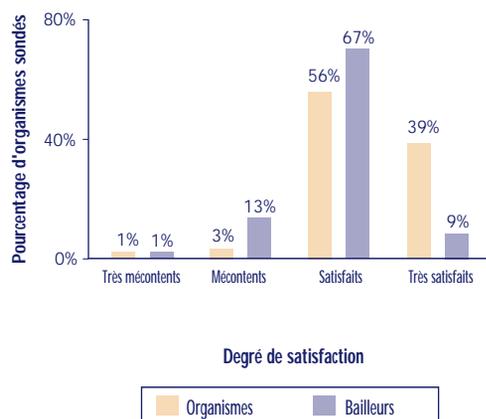
# CHAPTER 5 ANALYSE DES DONNÉES D'ÉVALUATION

Malgré les problèmes associés à l'évaluation, tant les discussions avec les groupes de discussion que les résultats de l'enquête montrent que la plupart des organismes bénévoles comprennent bien l'importance que représente l'évaluation; d'ailleurs, la majorité d'entre eux procèdent aux évaluations de leur propre chef, de manière à pouvoir juger et améliorer divers aspects de leurs activités. Mais dans quelle mesure les organismes bénévoles et leurs bailleurs sont-ils satisfaits de l'information tirée des évaluations? Jusqu'à quel point se servent-ils effectivement de ces données? Nous avons interrogé les organismes bénévoles sur l'exactitude et l'utilité perçues des données recueillies au cours des évaluations et leur avons demandé ce qu'ils faisaient des renseignements qu'ils en tiraient.

## 5.1 SATISFACTION DONNÉE PAR L'ÉVALUATION

La vaste majorité (95 %) des organismes bénévoles ont indiqué être satisfaits (56 %) ou très satisfaits (39 %) de la qualité de leur dernière évaluation (voir graphique 5.1). Les bailleurs ont indiqué cependant qu'ils étaient plus ou moins satisfaits de la qualité générale des évaluations effectuées par les organismes bénévoles. Bien que 67 % d'entre eux aient dit être satisfaits, seulement 9 % se sont dits très satisfaits. Aucune différence marquante n'a été établie entre les bailleurs du gouvernement et les fondations.

Graphique 5.1. Satisfaction donnée par l'évaluation



Base pour les organismes bénévoles : Évaluation menée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

Base pour les bailleurs : Ressources octroyées aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 218).

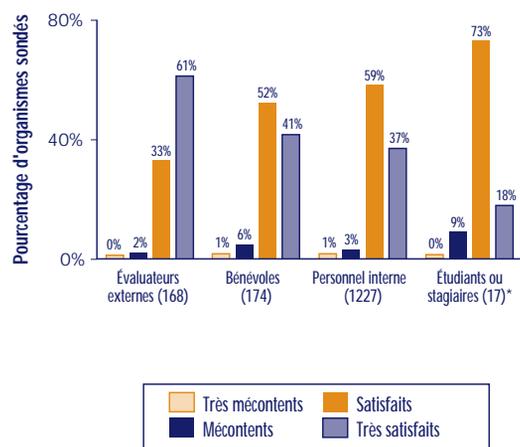
## 5.2 ACTEURS SE RÉPERCUTANT SUR LE DEGRÉ DE SATISFACTION DONNÉ PAR L'ÉVALUATION

Divers facteurs semblent concourir au degré de satisfaction indiqué par les organismes bénévoles. Cette partie du rapport répond à trois questions : Qui détient la responsabilité première de l'évaluation? Cette évaluation a-t-elle été menée pour des raisons internes ou à la suite de pressions externes? Qui a financé cette évaluation?

### Responsabilité première

Les organismes qui ont fait appel à un spécialiste externe pour effectuer leur dernière évaluation étaient plus susceptibles d'être satisfaits des résultats que ne l'étaient ceux qui avaient confié cette responsabilité à leur propre personnel ou à leurs bénévoles. Plus de six organismes sur dix (61 %) ayant fait appel à un évaluateur externe ont déclaré être très satisfaits alors que 41 % de ceux qui avaient confié cette tâche à des bénévoles et 37 % de ceux qui l'avaient déléguée au personnel l'étaient moins (voir graphique 5.2).

Graphique 5.2. Degré de satisfaction donné par l'évaluation selon l'instance responsable de la dernière évaluation



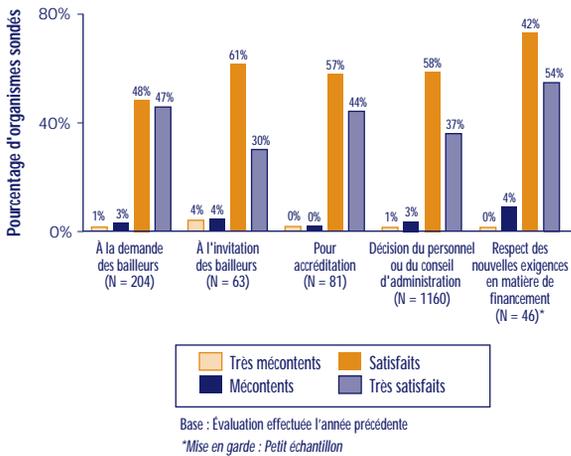
Base : Évaluation effectuée l'année précédente

\*Mise en garde : Petit échantillon

## Dynamique interne ou pressions externes

Les organismes qui ont mené leur dernière évaluation à la demande des bailleurs étaient plus susceptibles de se déclarer satisfaits de la qualité de l'évaluation que ne l'étaient ceux qui avaient effectué cette évaluation de leur propre chef. Près de la moitié (47 %) des organismes bénévoles qui ont fait leur dernière évaluation à la demande des bailleurs ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits de la qualité de cette évaluation contre 37 % seulement des organismes qui l'ont réalisée comme suite à une décision de leur conseil d'administration ou du personnel (voir graphique 5.3).

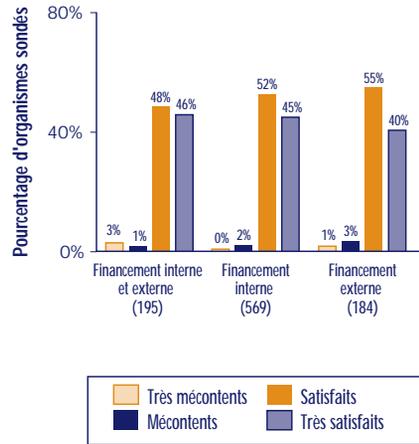
Graphique 5.3. Degré de satisfaction résultant de la dernière évaluation selon la justification principale de celle-ci



## Source du financement de l'évaluation

Le degré de satisfaction était plus élevé lorsque l'évaluation était faite à la demande des bailleurs et par un évaluateur externe, mais il semble diminuer lorsque le financement de l'évaluation provient de sources uniquement externes. Quarante pour cent des organismes qui ont fait appel à des sources externes pour financer leurs évaluations ont déclaré être très satisfaits de la qualité de cette évaluation contre 45 % des organismes qui l'ont financée à partir des sources internes et 46 % de ceux qui l'ont financée en puisant dans des sources internes et externes (voir graphique 5.4).

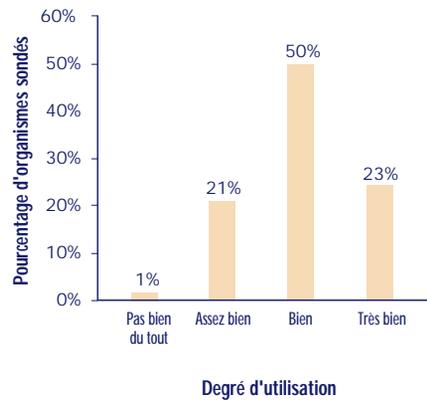
Graphique 5.4. Degré de satisfaction donné par l'évaluation selon la source de financement



## Utilisation par les organismes bénévoles des renseignements tirés de l'évaluation

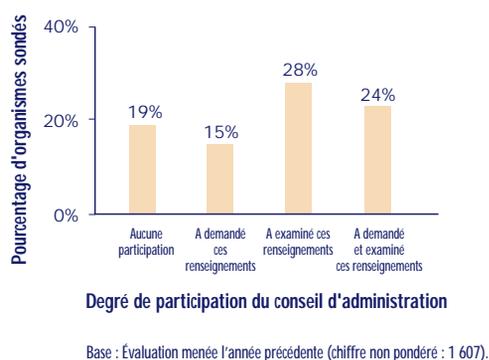
La plupart des organismes bénévoles semblent satisfaits de l'exactitude de leurs évaluations. Nous avons demandé aux organismes bénévoles qui avaient effectué une évaluation l'année précédente de nous indiquer dans quelle mesure ils avaient su tirer profit des renseignements tirés de l'évaluation. Près des trois quarts (73 %) ont déclaré avoir bien utilisé (50 %) ou très bien utilisé (23 %) ces renseignements (voir graphique 5.5). À peine 1 % des organismes ont déclaré que ces renseignements n'avaient pas du tout été bien utilisés.

Graphique 5.5. Degré d'utilisation judicieuse par les organismes des renseignements tirés de l'évaluation



Selon les résultats de l'enquête, plus le conseil d'administration participe au processus d'évaluation, plus les renseignements qui en sont tirés seront bien utilisés. Vingt-huit pour cent des organismes dont les conseils avaient examiné ces renseignements et 24 % de ceux dont les conseils avaient demandé et examiné ces renseignements ont indiqué avoir très bien utilisé les renseignements recueillis (voir graphique 5.6). En revanche, seulement 15 % des organismes dont les conseils s'étaient contentés de demander ces renseignements et 19 % de ceux dont les conseils n'avaient participé aucunement à cet exercice ont déclaré avoir utilisé ces renseignements à très bon escient.

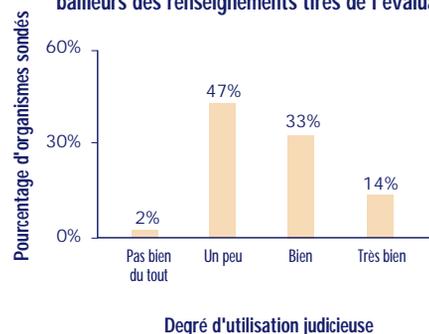
**Graphique 5.6. Pourcentage d'organismes déclarant une « très bonne » utilisation des renseignements tirés de l'évaluation selon le degré de participation du conseil d'administration**



### Utilisation par les bailleurs des renseignements tirés de l'évaluation

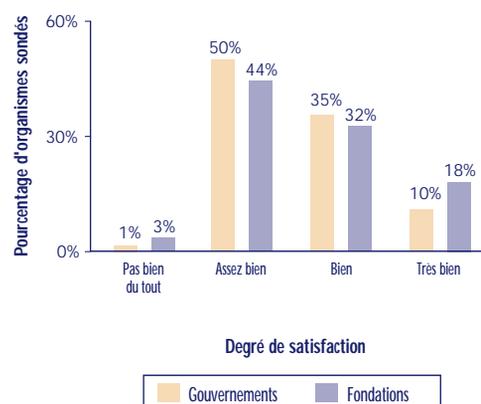
Dans le cadre de cette enquête, nous avons demandé aux bailleurs de nous indiquer dans quelle mesure ils ont su tirer profit des renseignements tirés de l'évaluation qui leur avait été fournie. Moins de la moitié (47 %) des bailleurs ont dit avoir bien utilisé (33 %) ou très bien utilisé (14 %) ces renseignements (voir graphique 5.7). Or, près des trois quarts (73 %) des organismes bénévoles avaient déclaré bien utiliser ou très bien utiliser les renseignements qu'ils recueillaient. Les bailleurs du secteur public avaient moins tendance à déclarer qu'ils utilisaient très bien les renseignements qu'ils recevaient; seuls 10 % d'entre eux ont répondu de cette manière par rapport à 18 % des fondations (voir graphique 5.8).

**Graphique 5.7. Degré d'utilisation judicieuse par les bailleurs des renseignements tirés de l'évaluation**



Base pour les bailleurs : Financement octroyé aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 218).

**Graphique 5.8. Degré d'utilisation judicieuse des renseignements tirés de l'évaluation selon le type de bailleur**



Base pour les bailleurs : Financement octroyé aux organismes ayant mené une évaluation l'année précédente; bailleurs du secteur public (chiffre non pondéré : 126); fondations (chiffre non pondéré : 92).

L'utilisation judicieuse des renseignements dépend cependant dans une grande mesure de l'utilité des renseignements fournis. Il convient de noter qu'un peu plus d'un tiers des bailleurs étaient d'accord (32 %) ou tout à fait d'accord (4 %) pour dire que les renseignements qu'ils recevaient ne correspondaient souvent pas à ce qu'ils avaient demandé, ce qui peut s'expliquer par la confusion qui règne chez les organismes bénévoles quant à l'évaluation des résultats et par le manque de précision des demandes présentées par les bailleurs (voir chapitre 6).

L'absence de moyens internes (temps et ressources) enregistrée par les bailleurs semble également se répercuter sur l'utilisation des renseignements. Dans les premiers groupes de discussion, les bailleurs se sont dits inquiets de ce qu'ils n'étaient pas en mesure d'analyser les renseignements tirés de l'évaluation et d'y donner suite. Selon toute évidence, plus d'un quart (26 %) des bailleurs sont d'accord (24 %) ou tout à fait d'accord (2 %) pour dire qu'ils n'ont pas la capacité voulue pour analyser les renseignements tirés de l'évaluation qu'ils reçoivent.

Ces résultats semblent valider le doute exprimé par les organismes bénévoles participant aux groupes de discussion qui se demandent si les bailleurs utilisent effectivement les renseignements qui leur sont fournis ou si ces derniers s'attendent à ce que les organismes bénévoles effectuent une évaluation pour le simple plaisir de la chose. Cependant, lorsque la question a été posée aux bailleurs de fonds, près des deux tiers (63 %) ont nié ou fortement nié souhaiter davantage voir les organismes bénévoles effectuer une évaluation qu'obtenir les résultats en découlant. L'intérêt manifesté par les bailleurs pour les renseignements fournis par l'évaluation semble dépendre du type de renseignements reçus et de leur capacité de les analyser plutôt que d'un manque d'intérêt.

### 5.3 APPLICATIONS CONCRÈTES DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS

#### Utilisation par les organismes bénévoles des renseignements tirés de l'évaluation

Les organismes bénévoles ont déclaré qu'ils tiraient bien parti des évaluations qu'ils obtenaient, mais à quoi ces dernières servent-elles? Dans le cadre de cette enquête, nous avons demandé aux organismes bénévoles s'ils utilisaient, dans une grande mesure, dans une certaine mesure, dans une faible mesure ou nullement, les renseignements tirés de l'évaluation pour :

- améliorer les programmes et services;
- faire mieux connaître l'organisme ou sa mission;
- rendre des comptes aux bailleurs;
- établir une planification stratégique (p. ex., élaboration de programmes, planification du cycle d'activité suivant);
- échanger des renseignements avec d'autres organismes semblables; et
- recueillir des fonds.

Plus de la moitié des organismes sondés ont indiqué que, dans une grande mesure, ils utilisaient les renseignements tirés de l'évaluation pour améliorer leurs programmes et

services (68 %) et pour effectuer une planification stratégique (55 %; voir tableau 5.1). Ces renseignements étaient aussi souvent utilisés pour faire connaître leur mission (39 %) et pour rendre des comptes aux bailleurs (33 %), mais servaient moins à recueillir des fonds ou à échanger des renseignements.

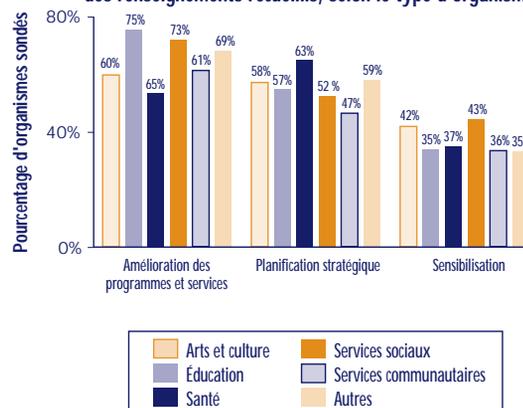
Tableau 5.1. Justification de l'utilisation des renseignements tirés de l'évaluation

	Dans une certaine mesure	Dans une grande mesure
Amélioration des programmes et services	23 %	68 %
Planification stratégique	32 %	55 %
Sensibilisation	35 %	39 %
Reddition de comptes aux bailleurs	23 %	33 %
Collectes de fond	29 %	23 %
Échanges de renseignements	32 %	15 %

Remarque : Organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 1607).

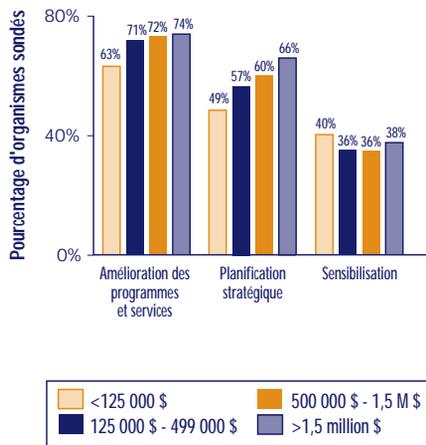
Les organismes œuvrant dans les secteurs de l'éducation et des services sociaux étaient les plus susceptibles d'utiliser ces renseignements dans une grande mesure pour améliorer leurs programmes et services alors que les organismes de services sociaux ou artistiques et culturels avaient plutôt tendance à utiliser ces renseignements pour mieux faire connaître leur mission (voir graphique 5.9). Les gros organismes ayant des revenus annuels d'au moins 1,5 million de dollars étaient plus susceptibles que d'autres d'utiliser ces renseignements pour améliorer leurs programmes et services et planifier leurs stratégies (voir graphique 5.10).

Graphique 5.9. Trois premières applications d'une utilisation marquée des renseignements recueillis, selon le type d'organisme



Base : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

**Graphique 5.10. Trois premières applications d'une utilisation marquée des renseignements recueillis, selon le revenu annuel**



Base : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1607).

### Utilisation par les bailleurs de fonds des renseignements tirés de l'évaluation

Dans les premiers groupes de discussion, de nombreux participants ont indiqué qu'ils craignaient qu'une évaluation peu flatteuse n'entraîne la fin ou le non-renouvellement des subventions octroyées. Dans quelle mesure les bailleurs se servent-ils des renseignements tirés de l'évaluation pour décider du montant des subventions versées? De quelle autre manière tirent-ils parti de ces renseignements?

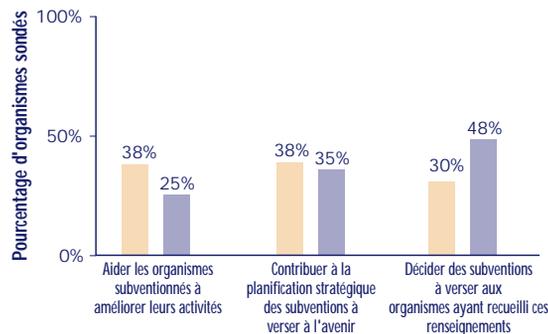
Nous avons demandé aux bailleurs de nous indiquer s'ils utilisaient, dans une grande mesure, dans une certaine mesure, dans une faible mesure ou nullement, les renseignements qu'ils recevaient pour :

- aider les organismes subventionnés à améliorer leurs activités, par exemple, en rassemblant les renseignements et en transmettant les enseignements tirés;
- les aider à planifier le financement de leurs propres activités; et
- prendre des décisions sur les subventions à verser aux organismes ayant recueilli ces renseignements.

Les bailleurs ont indiqué qu'ils utilisaient surtout ces renseignements pour décider des subventions à verser aux organismes bénévoles qui avaient recueilli l'information. Plus des trois quarts (78 %) des bailleurs ont déclaré utiliser ainsi ces renseignements dans une grande (48 %) ou une certaine (30 %) mesure (voir graphique 5.11). Un peu moins des deux tiers (73 %) ont dit utiliser dans une grande (35 %) ou une certaine (38 %) mesure ces renseignements pour les aider à planifier leur stratégie quant aux subventions à verser. Un peu plus de 60 % ont indiqué qu'ils

utilisaient ces renseignements dans une grande (25 %) ou une certaine (38 %) mesure pour aider les organismes qu'ils subventionnaient.

**Graphique 5.11. Utilisation par les bailleurs des renseignements tirés de l'évaluation**



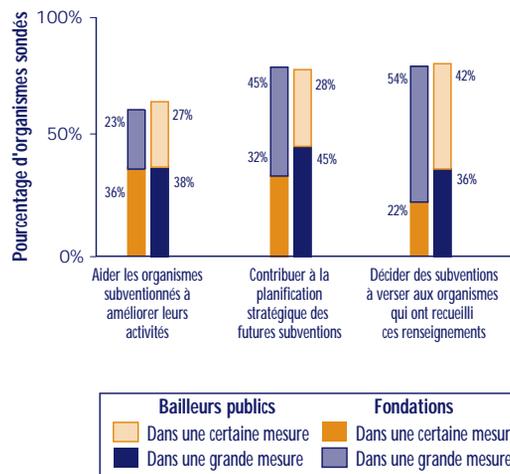
#### Utilisation des renseignements tirés de l'évaluation



Base : Financement octroyé aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 218).

Les fondations étaient plus susceptibles d'utiliser ces renseignements pour toutes ces raisons que ne l'étaient les bailleurs du secteur public (voir graphique 5.12). Plus de la moitié des fondations (54 %) se servaient de ces renseignements dans une grande mesure pour décider des subventions à verser à l'avenir aux organismes, par opposition à 42 % des bailleurs publics. Près de la moitié (45 %) des fondations ont employé ces renseignements dans une grande mesure pour établir leur propre planification stratégique par opposition à 28 % des bailleurs du secteur public.

**Graphique 5.12. Utilisation des renseignements tirés de l'évaluation selon le type de bailleur**



Base pour les bailleurs : Secteur public (chiffre non pondéré : 126)  
Fondations : (chiffre non pondéré : 92).

## Estimation par les organismes bénévoles de la manière dont les bailleurs utilisent les renseignements tirés de l'évaluation

Les organismes bénévoles qui ont participé aux premiers groupes de discussion avaient leurs propres idées et leurs doutes quant à la manière dont les bailleurs utilisaient les renseignements tirés des évaluations qui leur étaient fournies. Les résultats montrent que les impressions exprimées par les organismes bénévoles ne sont pas loin de la réalité exprimée par les bailleurs.

Nous avons demandé aux organismes bénévoles qui avaient effectué leur dernière évaluation à la demande des bailleurs de choisir la réponse, parmi les suivantes, qui décrivait le mieux la façon dont les bailleurs, à leur avis, utilisaient les renseignements qui leur étaient fournis :

- pour aider les organismes subventionnés à améliorer leurs activités, par exemple, en rassemblant les renseignements et en transmettant les enseignements tirés;
- pour aider leur propre organisme à planifier le financement de leurs activités;
- pour décider des subventions futures à verser à votre organisme; ou
- pour des raisons administratives uniquement, par exemple, pour pouvoir classer le dossier.

La réponse la plus souvent citée, soit par 34 % des organismes bénévoles, était que les bailleurs utilisaient ces renseignements pour décider des subventions à leur verser à l'avenir (voir tableau 5.2). Environ un organisme sur cinq a répondu qu'il estimait que les renseignements fournis étaient utilisés par les bailleurs pour permettre à l'organisme bénévole d'améliorer son rendement (22 %) et pour aider les bailleurs à établir leur propre planification stratégique concernant les subventions futures à verser (21 %). Enfin, 19 % des organismes bénévoles ont dit qu'à leur avis, leurs bailleurs n'utilisaient ces renseignements qu'à des fins administratives. Le fait que près d'un organisme bénévole sur cinq croit que les bailleurs n'utilisent ces renseignements que pour « classer le dossier » donne à penser que les bailleurs devraient mieux communiquer ce qu'ils font avec les évaluations qu'ils reçoivent.

Tableau 5.2. Estimation par les organismes bénévoles de l'utilisation que font les bailleurs des renseignements sur l'évaluation

	Pourcentage d'organismes sondés
Pour décider des subventions à verser à votre organisme	34 %
Pour aider les organismes subventionnés à améliorer leurs activités	22 %
Pour établir leur planification stratégique au sujet des subventions à verser	21 %
Pour des raisons administratives uniquement	19 %
Ne sait pas/Sans réponse	5 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>267</b>

Remarque : Organismes ayant mené une évaluation l'année précédente à la demande ou à l'invitation des bailleurs.

## Conclusion

Dans l'ensemble, les organismes bénévoles semblent satisfaits de la qualité de leurs évaluations et estiment qu'ils savent se servir des résultats pour améliorer leurs programmes et services et orienter leur planification stratégique. L'exactitude des renseignements et la satisfaction globale semblent toutes deux culminer lorsque les organismes bénévoles font appel à des évaluateurs externes pour mener les évaluations et que celles-ci sont faites à la demande des bailleurs, ce qui peut s'expliquer du fait que les résultats inspirent davantage confiance, des tiers apportant une certaine objectivité à l'évaluation effectuée.

Ce tableau diffère pour les bailleurs. Ils se disent moins satisfaits de l'évaluation effectuée par les organismes bénévoles et, dans un grand nombre de cas, estiment qu'ils n'ont pas reçu les renseignements qu'ils avaient demandés. Plus d'un quart des bailleurs ont indiqué ne pas disposer des moyens nécessaires pour tirer parti des renseignements fournis par l'évaluation. Les bailleurs qui ont effectivement utilisé ces renseignements l'ont fait principalement pour décider des subventions futures à verser aux organismes qui ont donné ces renseignements et pour guider leur planification stratégique. Près d'un organisme sur cinq estime que les bailleurs ne demandent ces renseignements que pour des raisons administratives.

# CHAPITRE 6 ÉVALUATION – POINTS FORTS, OBSTACLES ET AMÉLIORATIONS

Dans le secteur du bénévolat, l'évaluation semble être devenue une réalité courante. La plupart des organismes bénévoles évaluent systématiquement de nombreux aspects de leurs activités afin d'établir si les objectifs définis sont bien atteints, que ces évaluations soient exigées ou non par les bailleurs de fonds. Ce chapitre passe en revue les atouts que possèdent les organismes bénévoles en matière d'évaluation ainsi que les obstacles auxquels ils se heurtent à cet égard. En conclusion, nous examinons les moyens à prendre pour améliorer l'aptitude des organismes bénévoles du Canada à effectuer des évaluations.\*

## 6.1 POINTS FORTS

### Points forts perçus par les organismes bénévoles

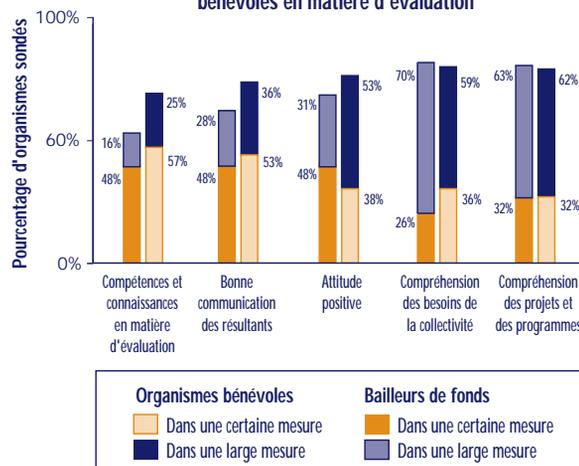
Les organismes bénévoles ne manquent pas d'atouts en matière d'évaluation. Dans le cadre de notre enquête, nous avons demandé aux organismes bénévoles qui avaient effectué une évaluation l'année précédente d'indiquer dans quelle mesure (dans une large mesure, dans une certaine mesure, dans une faible mesure ou aucunement) ils estimaient que leur organisme apportait chacun des atouts suivants aux évaluations effectuées :

- une attitude positive envers l'évaluation;
- des compétences et des connaissances en la matière;
- une compréhension de ses projets ou de ses programmes;
- l'aptitude à bien communiquer les résultats des évaluations;
- une compréhension des besoins de la collectivité.

La compréhension des projets et des programmes ainsi que celle des besoins de la collectivité sont les principaux atouts que les organismes bénévoles estiment apporter à leurs évaluations. Plus de six organismes sur dix (62 %) ont déclaré comprendre les projets et les programmes dans une large mesure (voir graphique 6.1). Environ le même nombre d'organismes (59 %) a indiqué comprendre dans une large mesure les besoins de la collectivité. Plus de la moitié (53 %) a déclaré avoir dans une large mesure une attitude positive à l'égard des évaluations.

Les organismes bénévoles étaient moins enclins à indiquer, au titre des points forts, qu'ils communiquaient efficacement les résultats ou qu'ils possédaient des compétences et des connaissances en matière d'évaluation. Seuls 36 % des organismes sondés ont dit savoir bien communiquer les résultats des évaluations et 25 % à peine ont déclaré posséder, dans une large mesure, des compétences et des connaissances en matière d'évaluation (voir graphique 6.1).

Graphique 6.1. Points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation

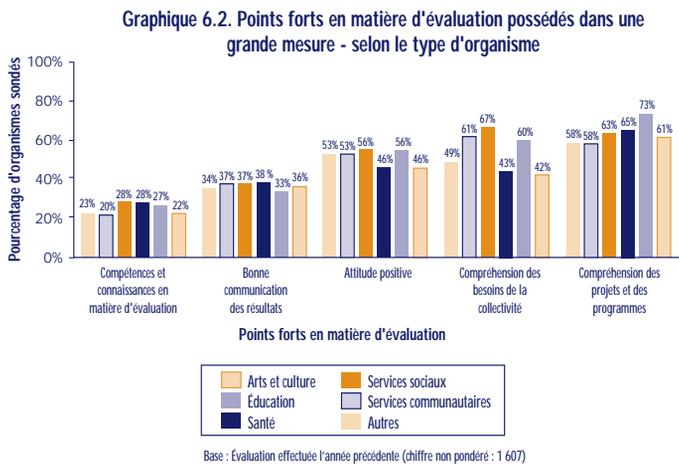


Base pour les organismes bénévoles : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607)

Base pour les bailleurs : Subventions octroyées aux organismes ayant effectué une évaluation

l'année précédente (chiffre non pondéré : 218)

Les organismes d'éducation avaient plus tendance à déclarer qu'ils comprenaient, dans une large mesure, les activités de programmes et de projets, que tout autre type d'organisme (73 %; voir graphique 6.2) alors que les organismes de services sociaux étaient plus susceptibles de dire qu'ils comprenaient, dans une large mesure, les besoins de la collectivité (67 %). De façon générale, les gros organismes étaient plus portés que les petits à déclarer posséder chaque atout dans une large mesure (voir graphique 6.3).



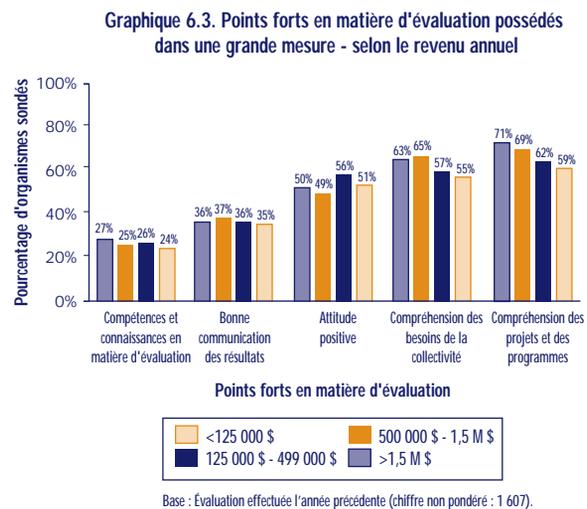
### Points forts perçus par les bailleurs de fonds

Nous avons également demandé aux bailleurs de fonds d'évaluer les points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation. Leurs réponses s'apparentaient beaucoup à celles des organismes bénévoles (voir graphique 6.1). Plus des deux tiers (70 %) ont cité, comme principaux atouts que possédaient les organismes bénévoles, leur aptitude à comprendre les besoins de la collectivité et près des deux tiers (63 %), leur capacité de comprendre les projets et les programmes. Les bailleurs de fonds avaient moins tendance à croire que les organismes bénévoles savaient bien communiquer les résultats des évaluations (seuls 28 % ont déclaré que les organismes bénévoles possédaient cet atout dans une large mesure) ou qu'ils possédaient des compétences et des connaissances en matière d'évaluation (seuls 16 % des bailleurs ont indiqué que les organismes possédaient cet atout dans une large mesure).

Les perceptions des organismes bénévoles et de leurs bailleurs de fonds présentaient toutefois quelques différences. Les bailleurs étaient plus susceptibles de reconnaître que les organismes bénévoles comprenaient bien les besoins du public qu'ils servaient. Soixante-dix pour cent des bailleurs ont déclaré que les organismes bénévoles possédaient cet atout dans une large mesure, par opposition à 59 % des organismes bénévoles eux-mêmes. Les organismes bénévoles étaient plus portés à indiquer comme point fort qu'ils possédaient dans une large mesure leur attitude positive envers l'évaluation. Plus de la moitié (53 %) des organismes ont cité cet atout par opposition à moins d'un tiers (31 %) des bailleurs de fonds. Enfin, les organismes bénévoles semblent avoir davantage confiance dans leur aptitude à communiquer et à évaluer que les bailleurs. Plus d'un tiers (36 %) des organismes ont dit communiquer efficacement les résultats

des évaluations dans une large mesure contre 28 % seulement des bailleurs. Un quart (25 %) des organismes bénévoles ont indiqué qu'ils possédaient, dans une large mesure, des compétences et des connaissances en matière d'évaluation par opposition à 16 % seulement des bailleurs.

Les fondations semblent avoir une opinion plus positive des organismes bénévoles que les bailleurs de fonds du secteur public. Un pourcentage plus élevé de fondations a indiqué que les organismes bénévoles possédaient chaque atout dans une large mesure (voir graphique 6.4). Par exemple, près des trois quarts (73 %) des fondations ont déclaré que les organismes bénévoles comprenaient, dans une large mesure, les projets et les programmes par opposition à un peu plus de la moitié (53 %) des bailleurs du secteur public. Les fondations avaient deux fois plus tendance que les bailleurs du secteur public à indiquer que les organismes bénévoles savaient communiquer efficacement les résultats des évaluations (36 % des fondations et 19 % des bailleurs du secteur public).



## 6.2 PROBLÈMES POSÉS PAR L'ÉVALUATION

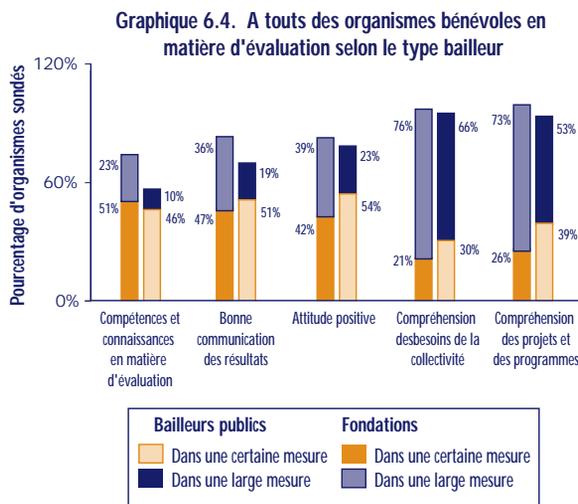
### Problèmes signalés par les organismes bénévoles

Malgré les atouts considérables qu'ils possèdent, les organismes bénévoles sont confrontés à de sérieuses difficultés lorsqu'il s'agit de mener à bien des évaluations. Nous avons demandé aux organismes qui en avaient effectué une l'année précédente d'indiquer si les éléments suivants n'ont posé « aucun problème », ont posé « un petit problème », « un problème moyen » ou « un gros problème » pour leur organisme :

- le manque de ressources financières;

- l'énoncé peu clair des attentes exprimées par les bailleurs de fonds en matière d'évaluation;
- le manque de confiance dans leur aptitude à effectuer des évaluations;
- l'absence des compétences et des connaissances voulues pour effectuer des évaluations;
- l'absence de moyens internes (personnel ou temps);
- la nécessité de présenter leurs activités sous un bon jour;
- une méconnaissance de l'importance de l'évaluation;
- une difficulté à travailler avec des experts en évaluation.

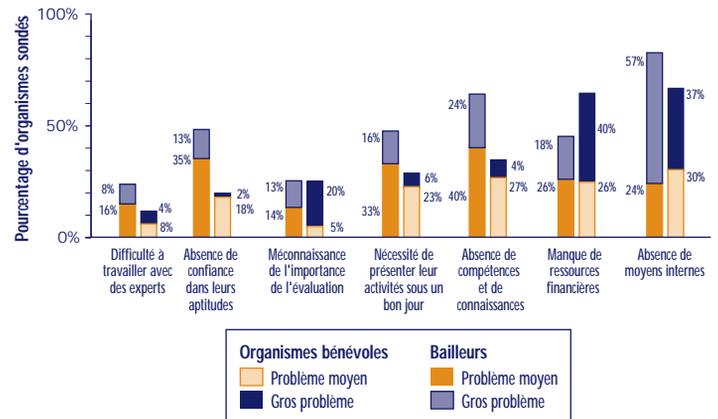
L'absence de moyens internes, comme l'absence de personnel ou le manque de temps et de ressources financières, a été citée comme le plus gros problème. Comme l'indique le graphique 6.5, plus d'un tiers (37 %) des organismes bénévoles ont indiqué que l'absence de moyens internes était un problème important et 34 % ont désigné le manque de ressources financières. Les autres points indiqués le plus fréquemment par les organismes bénévoles comme posant un problème moyen ou un gros problème étaient l'énoncé peu clair des attentes des bailleurs en matière d'évaluation (31 %) et l'absence de compétences et de connaissances pour effectuer des évaluations (31 %).



Base : Subventions octroyées aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente. Bailleurs publics (chiffre non pondéré : 126). Fondations (chiffre non pondéré : 92).

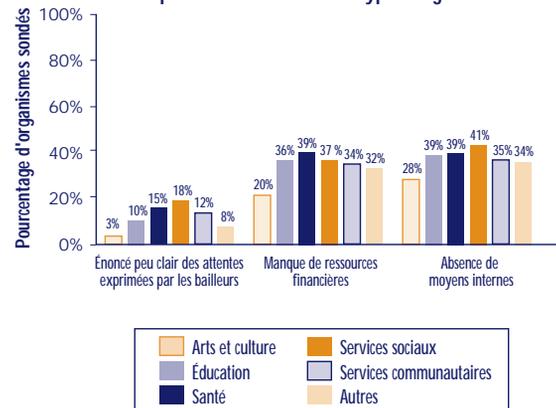
Les organismes de santé, de services sociaux et de prestations communautaires étaient plus susceptibles que d'autres d'indiquer que l'absence de moyens internes posait un gros problème (voir graphique 6.6). Ceux dont le revenu annuel était supérieur à 500 000 \$ avaient un peu plus tendance que les petits organismes à citer l'absence de ressources financières comme un gros problème (voir graphique 6.7).

**Graphique 6.5. Obstacles à l'évaluation**



Base pour les organismes bénévoles : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607). Base pour les bailleurs : Subventions octroyées aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 218).

**Graphique 6.6. Trois principaux problèmes posés par l'évaluation selon le type d'organisme**



Base : Évaluation effectuée l'année précédente.

### Problèmes que posent les évaluations pour les organismes bénévoles selon les bailleurs

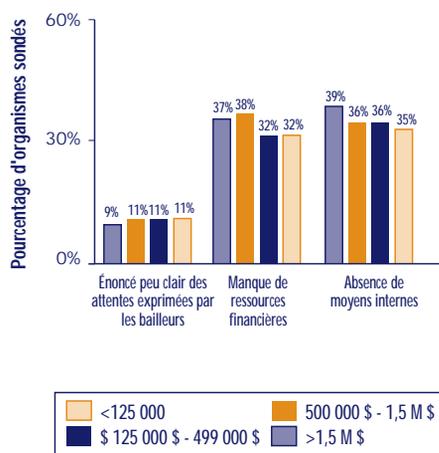
De façon générale, les bailleurs estiment que les organismes bénévoles éprouvent de plus gros problèmes en matière d'évaluation ne l'estiment que les organismes bénévoles eux-mêmes. À l'instar de ceux-ci, les bailleurs ont cité l'absence de moyens internes, comme le manque de personnel et de temps, et le manque de ressources financières comme étant les plus gros problèmes (voir graphique 6.5). Cependant, près de six bailleurs sur dix (57 %) ont indiqué que l'absence de moyens internes était un gros problème contre 37 % des organismes bénévoles. Quatre bailleurs sur dix (40 %) estiment que le manque de ressources financières est un gros problème pour les organismes bénévoles contre 34 % des organismes bénévoles

eux-mêmes. Cette différence a été observée pour chacun des problèmes potentiels évalués, mais elle était particulièrement marquée pour l'absence de moyens internes et l'absence de compétences et de connaissances en matière d'évaluation. Dans les deux cas, 20 % de plus de bailleurs avaient tendance à les indiquer comme posant un gros problème pour les organismes bénévoles.

Ces résultats devraient être examinés à la lumière de nos conclusions qui indiquent que les bailleurs sont généralement moins satisfaits des résultats de l'évaluation que les organismes bénévoles et sont dans l'ensemble moins susceptibles que ces derniers de penser que les organismes bénévoles ont des atouts en matière d'évaluation. Regroupés, ces résultats laissent entendre qu'il existe un décalage important entre bailleurs et organismes bénévoles en ce qui concerne leur perception des évaluations effectuées par les organismes bénévoles.

Chez les bailleurs, ceux du secteur public avaient généralement tendance à percevoir chaque problème comme étant plus important pour les organismes bénévoles que ce n'était le cas des fondations (voir graphique 6.8). Si les bailleurs publics n'ont pas autant que les fondations, jugé valables les points forts des organismes bénévoles, ils ont aussi souligné un plus grand nombre de problèmes. Plus particulièrement, les bailleurs du secteur public étaient plus susceptibles d'avoir indiqué comme gros problèmes l'absence de moyens internes, comme le manque de personnel ou de temps, la méconnaissance de l'importance de l'évaluation et la difficulté de travailler avec des experts externes. Le seul obstacle qui semblait moins les inquiéter, contrairement aux fondations, était le manque de ressources financières à consacrer à l'évaluation : 35 % des bailleurs publics ont indiqué que c'était un gros problème par opposition à 46 % des fondations.

**Graphique 6.7. Trois principaux problèmes cités par les organismes bénévoles selon le revenu annuel**



Base : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

### 6.3 MOYENS D'AMÉLIORER LES ÉVALUATIONS EFFECTUÉES

Les organismes bénévoles et leurs bailleurs de fonds s'entendent généralement sur les principaux obstacles à l'évaluation. Mais citent-ils les mêmes domaines à améliorer?

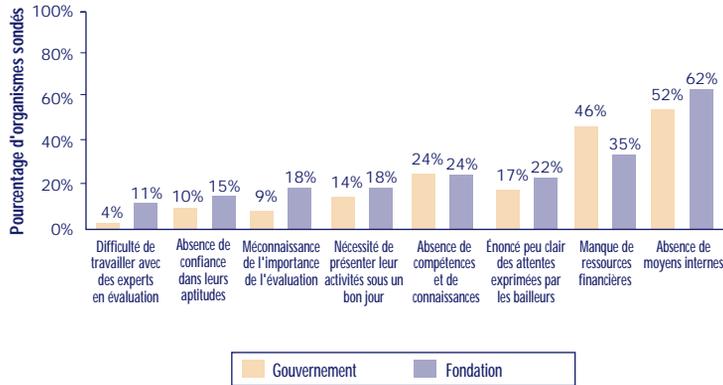
#### Moyens dont ont besoin les organismes bénévoles pour améliorer leurs évaluations

Un des principaux objectifs de notre enquête consiste à établir si les organismes bénévoles tireraient profit d'une aide en matière d'évaluation. Nous avons demandé aux organismes bénévoles qui avaient effectué des évaluations si, pour leur permettre d'améliorer les évaluations effectuées par leur organisme, ils avaient « grandement besoin », « modérément besoin », « peu besoin » ou « aucunement besoin » des moyens suivants pour leur permettre d'améliorer leurs évaluations :

- un meilleur accès aux ressources d'évaluation comme des manuels, des livres ou des guides;
- une formation accrue du personnel en matière d'évaluation;
- un meilleur accès aux experts-conseils pouvant être embauchés pour effectuer des évaluations;
- un meilleur accès aux étudiants d'université ou de collège qui pourraient aider votre organisme à effectuer vos évaluations;
- un meilleur accès aux renseignements sur les activités d'évaluation entreprises par d'autres organismes;
- une augmentation des ressources financières consacrées aux évaluations;
- une uniformisation des renseignements demandés par les bailleurs de fonds lorsqu'ils sont plusieurs à financer le même projet ou programme;
- une plus grande clarté de la terminologie utilisée par les bailleurs;
- une plus grande uniformisation de la terminologie utilisée par les bailleurs;
- un meilleur accès à la technologie comme des logiciels;
- davantage de conseils donnés par les bailleurs sur la manière d'effectuer des évaluations.

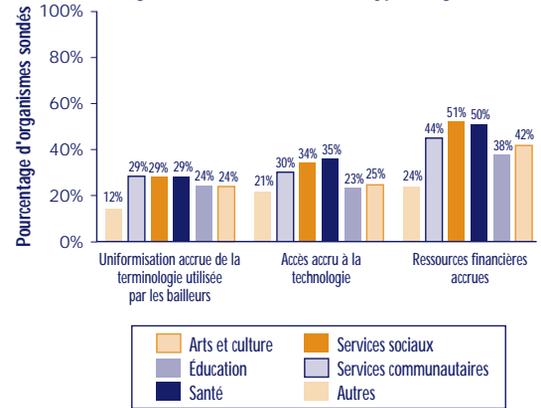
Les organismes bénévoles ont le plus souvent cité la nécessité d'augmenter les ressources financières consacrées à l'évaluation (42 % des organismes bénévoles), suivie par un accès accru à la technologie (28 %) et une plus grande uniformisation de la terminologie utilisée par les bailleurs (25 %) (voir graphique 6.9). Près d'un quart des organismes bénévoles ont également cité une meilleure information sur les activités d'évaluation entreprises par d'autres organismes (24 %), une formation accrue du personnel en matière d'évaluation (24 %) et un meilleur accès aux outils d'évaluation (23 %).

Graphique 6.8. Obstacles à l'évaluation selon le type de bailleur



Base : Organismes subventionnés ayant effectué une évaluation l'année précédente.  
Bailleurs publics (chiffre non pondéré : 126) Fondations (chiffre non pondéré : 92).

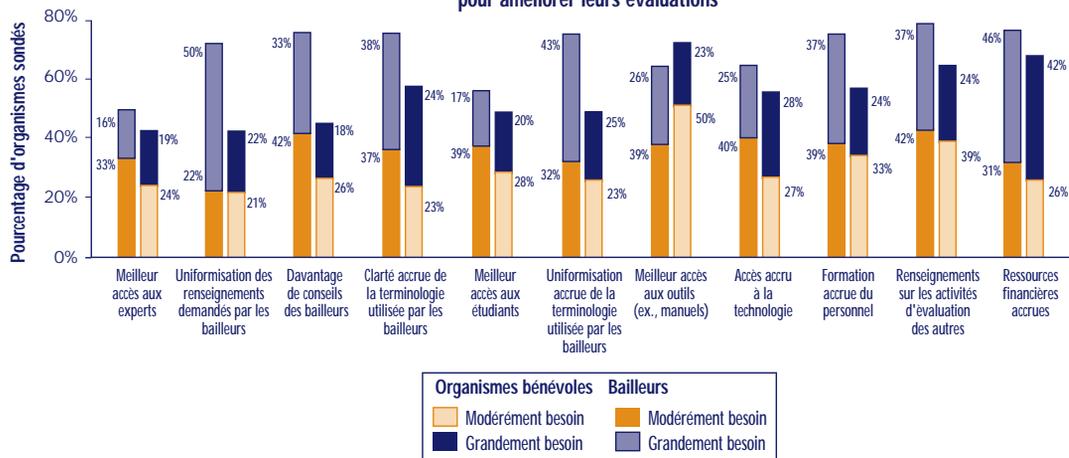
Graphique 6.10. Les trois besoins prioritaires des organismes bénévoles selon le type d'organisme



Base : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

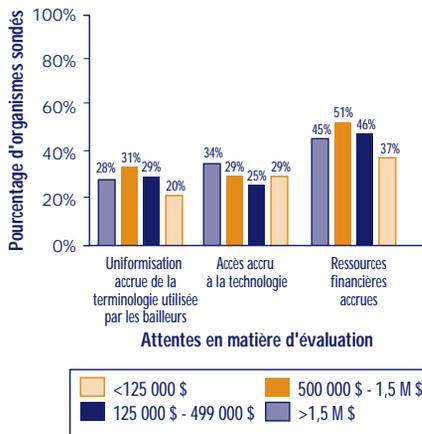
Les organismes de santé et de services sociaux étaient plus susceptibles que d'autres types d'organismes d'indiquer qu'ils avaient grandement besoin de ressources financières accrues et d'un meilleur accès à la technologie (voir graphique 6.10). Les organismes dont le revenu annuel se situait entre 500 000 \$ et 1,5 million de dollars étaient plus portés que d'autres à dire qu'ils avaient grandement besoin de ressources financières accrues alors que ceux dont le revenu annuel était supérieur à 1,5 million de dollars indiquaient plus souvent qu'ils avaient grandement besoin d'un meilleur accès à la technologie (voir graphique 6.11).

Graphique 6.9. Moyens dont ont besoin les organismes bénévoles pour améliorer leurs évaluations



Base pour les organismes bénévoles : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607)  
Base pour les bailleurs : Subventions octroyées aux organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente (chiffre non pondéré : 218).

**Graphique 6.11. Les trois besoins prioritaires des organismes bénévoles selon le revenu annuel**



Base : Évaluation effectuée l'année précédente (chiffre non pondéré : 1 607).

### Moyens dont ont besoin les organismes bénévoles pour améliorer leurs évaluations selon les bailleurs

Les bailleurs de fonds semblent avoir un point de vue quelque peu différent des trois besoins prioritaires des organismes bénévoles en matière d'évaluation (voir graphique 6.9); ils sont aussi plus susceptibles de s'intéresser au rôle qu'ils peuvent jouer pour améliorer les évaluations. Ils ont le plus souvent cité la nécessité d'uniformiser les renseignements demandés par les bailleurs lorsqu'ils sont plusieurs à financer le même projet ou programme. Exactement la moitié (50 %) des bailleurs de fonds en ont fait un besoin impérieux, suivi de la nécessité d'augmenter les ressources financières consacrées à l'évaluation (46 %) et d'une plus grande uniformisation de la terminologie utilisée par les bailleurs (43 %).

Bien que les bailleurs de fonds semblent comprendre la nécessité de coordonner leurs efforts en matière d'évaluation, peu d'entre eux disent l'avoir fait. Parmi ceux qui ont déclaré qu'il était impératif de demander les mêmes renseignements lorsque plusieurs d'entre eux participent aux mêmes projets ou programmes, un peu plus d'un tiers seulement (37 %) ont indiqué qu'ils avaient essayé de le faire (voir tableau 6.1).

**Tableau 6.1. Nécessité de demander les mêmes renseignements en s'efforçant de s'entendre avec les autres bailleurs**

	Aucun besoin	Peu besoin	Modérément besoin	Grandement besoin
Efforts de coordination				
Oui	13 %	23 %	26 %	37 %
No	88 %	77 %	72 %	59 %
Ne sait pas	0 %	0 %	2 %	4 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	14*	28*	50*	115

Remarque : Tableau établi sur la base des organismes subventionnés ayant effectué des évaluations l'année précédente.  
\*Mise en garde : petit échantillon

Plus que les fondations, les bailleurs de fonds du secteur public ont indiqué qu'ils devraient davantage uniformiser leur terminologie (cité par 50 % des bailleurs publics et 39 % des fondations), qu'ils devraient donner davantage de conseils sur la manière d'effectuer des évaluations (41 % des bailleurs publics et 24 % des fondations) et que les ressources financières consacrées à l'évaluation devraient être accrues (51 % des bailleurs publics et 43 % des fondations; voir graphique 6.9).

### Conclusion

Les organismes bénévoles et les bailleurs de fonds s'entendent pour dire que les organismes bénévoles apportent de nombreux atouts à l'évaluation. En particulier, ils comprennent bien les activités de programmes et de projets ainsi que les besoins de la collectivité. Ils ont généralement tendance cependant à avoir un point de vue plus positif que leurs bailleurs sur les atouts qu'ils possèdent.

Malgré ces points forts, les organismes bénévoles indiquent éprouver des problèmes dans un certain nombre de domaines liés à l'évaluation. L'absence de moyens internes, comme le manque de personnel ou de temps, et l'insuffisance de ressources financières sont des problèmes jugés particulièrement importants. Les organismes bénévoles estiment aussi que l'énoncé peu clair des attentes des bailleurs et l'absence de compétences et de connaissances en matière d'évaluation leur posent fréquemment des problèmes modérés ou de gros problèmes. Les bailleurs de fonds partagent le même point de vue que les organismes bénévoles sur les problèmes que ces derniers éprouvent, mais estiment en général qu'ils sont plus importants.

Lorsque nous leur avons demandé ce dont ils avaient besoin pour effectuer leurs évaluations, les organismes bénévoles ont indiqué qu'ils avaient surtout besoin de ressources financières accrues, d'un meilleur accès à la technologie et d'une plus grande uniformisation de la terminologie utilisée par les bailleurs. Les bailleurs sont d'accord sur ces besoins, mais ont tendance à penser qu'ils sont plus importants que ne le croient les organismes bénévoles. En outre, les bailleurs semblent s'intéresser davantage au rôle qu'ils peuvent jouer pour améliorer les évaluations. Les bailleurs ont cité les trois besoins prioritaires suivants : l'uniformité des renseignements demandés en matière d'évaluation lorsqu'ils sont plusieurs à financer le même projet ou programme, l'accroissement des ressources financières octroyées et l'uniformité de la terminologie utilisée.

# CHAPITRE 7 CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les résultats tirés de cette première enquête nationale sur l'évaluation du secteur bénévole au Canada confirment que les attentes des bailleurs de fonds en la matière se sont accrues. Près de la moitié des bailleurs sondés exigent que les organismes qu'ils subventionnent effectuent des évaluations alors que 40 % les invitent simplement à en faire une. Plus de quatre bailleurs sur dix désirent plus de données qu'il y a trois ans. La moitié d'entre eux veulent que ces évaluations soient axées sur les résultats (c'est-à-dire qu'elles indiquent les répercussions des programmes et des services sur l'utilisateur) plutôt que de l'être sur les produits (c'est-à-dire qu'elles indiquent le nombre de programmes offerts ou de clients servis).

Notre étude confirme également que les organismes bénévoles comprennent l'importance de l'évaluation et la considèrent comme faisant partie de leurs activités courantes. Plus des trois quarts des organismes bénévoles sondés avaient effectué un type quelconque d'évaluation l'année précédente afin d'analyser principalement leurs programmes et les services et de guider leur planification stratégique. Près des trois quarts ont indiqué qu'ils faisaient systématiquement une évaluation et non seulement à la demande des bailleurs. La plupart des organismes bénévoles comptent sur leur propre personnel et leurs propres bénévoles et ressources financières pour effectuer leurs évaluations.

Notre enquête a cependant fait ressortir divers problèmes. Premièrement, il semble y avoir un décalage entre le type de renseignements que les bailleurs de fonds désirent et celui que les organismes bénévoles leur fournissent. Bien que les bailleurs demandent de plus en plus de renseignements sur les résultats, les organismes bénévoles sont nombreux à recueillir des renseignements qui, dans la pratique, leur permettent de mesurer leurs produits plutôt que leurs résultats. Quelle que soit la raison de ce décalage, dû peut-être à une confusion entre les deux types d'évaluation ou à la difficulté de recueillir les renseignements voulus, il risque de décevoir les attentes des bailleurs tout comme des organismes bénévoles.

Deuxièmement, l'aide offerte par les bailleurs pour effectuer des évaluations, sous forme de ressources financières et d'outils, n'a pas progressé au même rythme que les attentes des bailleurs. Seul un bailleur sur cinq a augmenté l'aide financière consacrée aux évaluations au cours des trois années précédant cette enquête. Moins de la moitié d'entre eux subventionnent les évaluations à effectuer ou permettent qu'une partie des crédits destinés aux projets soit utilisée pour effectuer les évaluations demandées. Seulement la moitié des bailleurs sondés donnent aux organismes bénévoles des outils et ressources, comme des lignes directrices ou des manuels. La majorité des bailleurs a dit offrir des conseils en matière d'évaluation, mais moins de la moitié des organismes bénévoles ont déclaré recevoir ce type d'aide. Moins d'un cinquième des bailleurs offrent une formation en évaluation.

Troisièmement, contrairement aux organismes bénévoles, les bailleurs de fonds semblent éprouver plus de difficultés à utiliser les renseignements qui leur sont donnés. Moins de la moitié d'entre eux ont indiqué qu'ils tiraient profit de ces renseignements. Ceux qui le font les utilisent surtout pour décider des subventions à octroyer aux organismes, pour effectuer leur planification stratégique et pour aider les organismes subventionnés à améliorer leurs activités. Plus d'un tiers des bailleurs ont dit que les renseignements qu'ils recevaient ne correspondaient pas à ce qu'ils avaient demandé et plus d'un quart ont déclaré qu'ils n'avaient pas les moyens d'analyser les données d'évaluation qui leur avaient été fournies.

Quatrièmement, bien que la vaste majorité des organismes bénévoles et des bailleurs de fonds aient exprimé une certaine satisfaction quant à la qualité des renseignements recueillis et se soient entendus pour dire que les organismes bénévoles possédaient de nombreux atouts en matière d'évaluation, il n'en demeure pas moins qu'il est très difficile d'effectuer des évaluations utiles.

Tant les organismes bénévoles que les bailleurs ont établi que quatre éléments posaient de gros problèmes aux organismes bénévoles : l'absence de moyens internes, comme le personnel ou le temps; le manque de ressources financières; l'énoncé peu clair des attentes des bailleurs en matière d'évaluation et l'absence de compétences et de connaissances sur ce sujet. Les bailleurs ont estimé, dans une plus grande mesure que les organismes bénévoles eux-mêmes, que ces obstacles posaient de gros problèmes, ce qui donne à penser qu'ils accordent davantage d'importance aux évaluations effectuées par les organismes bénévoles.

Les organismes bénévoles et les bailleurs s'entendent, en général, sur ce qu'il faut absolument améliorer. Il faut des ressources financières accrues, une meilleure information sur les activités d'évaluation des autres organismes et une formation du personnel plus poussée. Par comparaison avec les organismes bénévoles, les bailleurs de fonds insistent davantage sur la nécessité de demander des renseignements semblables lorsqu'ils sont plusieurs à financer les mêmes programmes et projets ainsi que sur une uniformisation accrue de la terminologie utilisée par eux, peut-être parce que ce manque d'uniformité se répercute sur le travail des bailleurs et sur celui des organismes subventionnés.

Que faudrait-il faire à la lumière de ces résultats? Nous avons réuni de nouveau les participants de nos premiers groupes de discussion (organismes bénévoles et bailleurs) et, après leur avoir présenté les résultats de l'enquête, leur avons demandé de proposer des recommandations sur ce qui pouvait être fait pour renforcer la capacité d'évaluation des organismes bénévoles. Ces recommandations suivent.

## Recommandations concernant les mesures à prendre

**ACCROISSEMENT DES RESSOURCES ET ADOPTION DE MÉTHODES PERMETTANT DE SIMPLIFIER ET DE DÉMYSTIFIER L'ÉVALUATION.** Pour que les organismes bénévoles puissent plus facilement effectuer leurs évaluations, les participants ont recommandé la création des ressources suivantes : un ouvrage du type « Évaluation pour les novices », des gabarits faciles à adapter aux besoins des différents genres d'organismes (par exemple, un gabarit pour les organismes du domaine des arts, un autre pour ceux des services sociaux, etc.), un glossaire de termes d'évaluation ainsi que des manuels, des outils et des modèles de « pratiques exemplaires ». Les participants ont également recommandé que les organismes bénévoles et les bailleurs de fonds adoptent des méthodes permettant d'encourager l'utilisation d'une terminologie de l'évaluation claire et uniforme, de favoriser la normalisation des formulaires d'évaluation et de promouvoir l'adoption de normes générales de service dans les sous-secteurs.

**OCTROI DE RESSOURCES FINANCIÈRES ACCRUES POUR.** Les organismes bénévoles devraient envisager de faire pression sur les bailleurs de fonds pour obtenir davantage de ressources à consacrer à l'évaluation et encourager ces derniers à prévoir un volet évaluation dans les subventions octroyées. Les organismes bénévoles devraient également songer à inclure des demandes de fonds d'évaluation dans leurs formulaires de demande de subventions. De plus, les bailleurs et les organismes bénévoles devraient être incités à collaborer en vue de mettre au point des formules de financement pour les activités d'évaluation.

**COMMUNICATION ET COORDINATION ACCRUES ENTRE BAILLEURS DE FONDS.** Des efforts doivent être déployés pour encourager une plus grande collaboration entre bailleurs de fonds, pour qu'ils coordonnent leurs exigences en matière d'évaluation avec les autres bailleurs d'un même programme ou projet et pour qu'ils établissent une terminologie de l'évaluation qui soit claire et uniforme.

**ACCÈS ACCRU À LA TECHNOLOGIE.** Les organismes bénévoles doivent avoir davantage accès à la technologie, en particulier à des logiciels qui les aideraient à effectuer les évaluations (par exemple, des logiciels qui compilent les données d'évaluation ou qui permettent de préparer des sondages, etc.). Il faudrait prendre des mesures pour encourager un accès accru des organismes bénévoles aux logiciels, par exemple, en créant des bases de données qui classent les divers types de logiciels et en expliquent les applications possibles.

**ACCÈS À L'ÉDUCATION ET À LA FORMATION EN MATIÈRE D'ÉVALUATION.** Des ressources financières doivent être octroyées aux organismes bénévoles pour leur assurer une formation en évaluation et aussi pour former les organismes bénévoles et les bailleurs à faire des évaluations axées sur les résultats. Il serait bon de faire donner des ateliers d'évaluation par des organismes cadres. Pour répondre aux besoins de tous les organismes, le

matériel de formation devrait pouvoir être adapté à un apprentissage sous forme d'ateliers ou à une formation à l'interne.

**CAMPAGNE DE SENSIBILISATION À L'IMPORTANCE DE L'ÉVALUATION.** Enfin, les participants ont recommandé la mise sur pied d'une campagne qui ferait connaître aux organismes bénévoles l'importance que représente l'évaluation pour leurs propres besoins, qui montrerait comment les évaluations peuvent servir à planifier des projets ou des programmes et qui établirait le lien entre l'évaluation et le rendement de l'organisme.

**CRÉATION D'UN CENTRE D'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS OU DE RESSOURCES D'ÉVALUATION.** Ce centre pourrait être conçu en ligne et comprendre une liste d'experts-conseils accrédités, un accès aux études menées par d'autres organismes en matière d'évaluation (études de cas), un programme de mentorat, des ateliers en ligne et des possibilités d'apprentissage électronique, un manuel de « pratiques exemplaires » et des gabarits qui pourraient être facilement adaptés aux besoins de chaque organisme.

**PARTENARIATS ENTRE ORGANISMES BÉNÉVOLES ET BAILLEURS.** Les bailleurs de fonds et les organismes bénévoles devraient être incités à adopter une approche de partenariat aux termes de laquelle les deux parties collaboreraient pour établir les mesures d'évaluation appropriées. En vue d'encourager la confiance entre organismes bénévoles et bailleurs, ces derniers devraient être amenés à reconnaître les buts, les objectifs et les besoins particuliers de chaque organisme bénévole et à assouplir leurs exigences en matière d'évaluation. On pourrait envisager la mise sur pied d'un projet pilote ou d'un projet de démonstration illustrant la valeur de ce partenariat. Un tel projet rapprocherait les bailleurs et les organismes bénévoles et leur permettrait d'élaborer ensemble une terminologie, des méthodes, des mesures et des mécanismes de communication des renseignements en matière d'évaluation communs.

L'évaluation des résultats permet aux organismes de prendre des décisions éclairées à propos des programmes, des services et des activités à offrir et de communiquer la valeur de leurs travaux. Elle fait partie intégrante des activités du secteur bénévole, mais présente néanmoins des défis. Les demandes d'évaluation augmentent mais les moyens permettant de les effectuer semblent être sollicités au maximum. Les bailleurs désirent davantage de renseignements, mais beaucoup d'entre eux ont du mal à en tirer profit. En matière d'évaluation, les organismes bénévoles et les bailleurs semblent être dans une situation sans issue.

Peut-on les sortir de cette impasse? Il faut plus d'argent, plus de temps, plus de savoir-faire et de meilleurs outils. Il ne faut pas cependant sous-estimer l'importance cruciale de favoriser le dialogue et la collaboration entre bailleurs de fonds afin qu'ils coordonnent leurs attentes et leurs exigences, entre organismes bénévoles afin qu'ils se communiquent leurs connaissances et leur expérience et entre organismes et bailleurs pour l'élaboration de stratégies d'évaluation qui répondent à leurs besoins et à leurs moyens particuliers.

# BIBLIOGRAPHIE

---

**BOZZO, S. L. ET M. H. HALL.** A review of evaluation resources for nonprofit organizations. Toronto : Centre canadien de philanthropie, 1999.

**DINSDALE, G., J. CUTT ET V. MURRAY.** Performance and accountability in non-profit organizations: Concepts and practice. Victoria : Centre for Public Sector Studies, Université de Victoria, 1998.

**FETTERMAN, D. M., S. J. KAFTARIAN ET A. WANDERSMAN (ÉD.).** Empowerment evaluation: Knowledge and tools for self-assessment and accountability. Thousand Oaks: Sage Publications, 1996.

**FINE, A., C. E. THAYER ET A. COGLAN.** Program evaluation and practice in the nonprofit sector. Washington (DC): Innovation Network, 1998.

**FORBES, D. P.** Measuring the unmeasurable: Empirical studies of nonprofit organizational effectiveness from 1977 to 1997. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 27(2), 1998, p. 183-202.

**GRAY, S. T.** Evaluation with power: A new approach to organizational effectiveness, empowerment and excellence. San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

**GREEN, J. C.** Stakeholder participation in evaluation design: Is it worth the effort? *Evaluation Review*, 12(1), 1998, p. 91-116.

**HALL, M. H. ET K. G. BANTING.** Introduction: The nonprofit sector in Canada dans K. G. Banting (éd.) *The not-for-profit sector in Canada: Roles and Relationships* (pp. 1-28). Montréal : McGill-Queen's University Press, 1998.

**HALL, M. H., L. GREENBERG ET L. MCKEOWN.** Talking about charities: Canadians opinions on charities and issues affecting charities. Edmonton : Muttart Fondation, 2000.

**HALL, M. H., S. D. PHILLIPS, D. I. PICKERING ET L. GREENBERG.** The capacity for accountability: An exploratory study of the needs of nonprofit organizations for evaluation resources. Document présenté à la conférence annuelle de l'Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action, Nouvelle-Orléans (Louisiane), 2000.

**HATRY, H., T. VAN HOUTEN, M. C. PLANTZ ET M. T. GREENWAY.** Measuring program outcomes: A practical approach. Alexandria (Virginie) : United Way of America, 1996.

**HERMAN, R. D. ET D. O. RENZ.** Theses on nonprofit organizational effectiveness. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 28(2), 1999, p. 107-26.

**KAGAN, S. L.** Evaluating comprehensive, community-based services: Rethinking purpose and practice. Document présenté à la Annie E. Casey Foundation Research and Evaluation Conference (1995), Baltimore (Maryland), 1996.

**KANTER, R. M. ET, D. V. SUMMERS.** Doing well while doing good: Dilemmas of performance measurement in nonprofit organizations and the need for a multiple-constituency approach dans W. W. Powell (éd.). *The nonprofit sector: A research handbook* (p. 154-166). New Haven: Yale University Press, 1987.

**LEGOWSKI, B. ET A. TERRY.** Document de travail sur les résultats et la mesure du secteur bénévole de la santé au Canada. Ottawa : Projet sur le secteur bénévole de la santé, 1999.

**MATHIE, A. ET J. C. GREEN.** Stakeholder participation in evaluation: How important is diversity? *Evaluation and Program Planning*, 20(3), 1997, p. 279-285.

**MURRAY, V. ET K. BALFOUR.** Evaluating performance improvement in the non-profit sector: Challenges and opportunities. Mississauga : Altruvest, 1999.

**MURRAY, V. ET B. TASSIE.** Evaluating the effectiveness of nonprofit organizations dans R. D. Herman (éd.), *Jossey-Bass handbook of nonprofit leadership and management* (p. 303-323). San Francisco: Jossey-Bass, 1994.

**NEWCOMER, K. E.** Using performance measurement to improve programs dans K. E. Newcomer (éd.). *Using performance measurement to improve public and nonprofit programs* (p. 5-14). San Francisco: Jossey-Bass, 1997.

**ROSSI, P.H. ET H.E. FREEMAN.** Evaluation: A systematic approach (5e éd.). Newbury Park: Sage Publications, 1993.

**SHARPE, D.** A portrait of Canada's charities: The size, scope and financing of registered charities. Toronto : Centre canadien de philanthropie, 1994.

**WHITMORE, E.** Understanding and practicing participatory evaluation. San Francisco: Josey-Bass, 1998.

**W. K. KELLOGG FOUNDATION.** W. K. Kellogg Fondation evaluation handbook. Battle Creek (Missouri) : Fondation W. K. Kellogg, 1998.

# ANNEXE A

## Méthode d'enquête

Deux sondages nationaux ont été menés parallèlement au téléphone en mai et en juin 2001. Le premier concernait 1 965 organismes bénévoles et le second, 322 bailleurs de fonds.

## Plan d'échantillonnage

L'échantillon choisi pour l'étude des organismes bénévoles comprenait surtout des organismes de bienfaisance enregistrés (1 665 organismes) dont les données étaient facilement accessibles auprès de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Nous avons également interrogé quelques organismes bénévoles qui n'étaient pas des organismes de bienfaisance enregistrés (300 organismes) afin d'établir si les réponses données aux questions du sondage dépendaient ou non du statut de bienfaisance détenu par un organisme. L'échantillon d'enquête des organismes bénévoles a été tiré de plusieurs sources, dont :

- une liste d'organismes de bienfaisance enregistrés extraite de la base de données de 2000 de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC);
- une liste d'organismes de bienfaisance enregistrés extraites de la base de données de 1997 de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), qui a été utilisée pour obtenir des renseignements sur les revenus des organismes figurant dans la base de données\* de 2000;
- une liste d'organismes de bienfaisance non enregistrés produite et mise à jour chaque année par Micromedia Limited Inc. pour Associations Canada.

Pour les bailleurs de fonds, l'échantillon d'enquête a été tiré des sources suivantes :

- une liste des fondations publiques et privées extraite de la base de données de 2000 de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC);
- une liste des fondations publiques et privées extraite de la base de données de 1997 de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), qui a été utilisée pour trouver les bailleurs dont le revenu annuel se chiffrait à 300 000 \$ au moins. Seuls ces bailleurs étaient inclus dans l'échantillon;
- une liste des bailleurs municipaux ou régionaux, provinciaux et fédéraux classés selon leur principal domaine de subvention (par exemple, services sociaux, santé, sports et loisirs), liste extraite d'une base de données qui a été mise sur pied en inventoriant divers ministères et en communiquant avec eux.

L'échantillon d'organismes bénévoles a été stratifié selon la région du pays, la taille et le type de l'organisme et selon que l'organisme de bienfaisance était enregistré ou non. Le plan d'échantillonnage original établi pour mener notre enquête sur les organismes bénévoles ainsi que la distribution définitive de l'échantillon d'enquête selon chacune des trois variables de stratification sont présentés aux tableaux A.1, A.2 et A.3. Le tableau A.4 donne la distribution de l'échantillonnage ciblé ainsi que la répartition de la population et la distribution de l'échantillon définitif de l'enquête portant sur les bailleurs.

TABLEAU A.1 Distribution ciblée et définitive de l'échantillon selon le statut de l'organisme de bienfaisance et la région

Région	Organismes de bienfaisance enregistrés			Organismes de bienfaisance non enregistrés			Total		
	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.
Atlantique	250	237	3 881	45	45	1 343	295	282	5 224
C.-B.	250	214	5 579	45	45	1 422	295	259	7 001
ON.	400	563	12 826	75	75	4 226	475	638	17 052
QUÉBEC	300	228	8 870	45	45	1 471	345	273	10 341
Alberta	250	230	3 897	45	45	1 185	295	275	5 082
Prairies	250	193	4 228	45	45	1 187	295	238	5 415
Total	1 700	1 665	39 281*	300	300	10 835	2 000	1 965	50 116

\* Comme nous ne disposons pas des coordonnées régionales (la province, l'adresse et le code postal manquaient) dans les ensembles de données de six organismes enregistrés, les chiffres de population dans ce tableau diffèrent légèrement de ceux des tableaux 2.2 et 2.3.

TABLEAU A.2 Distribution de l'échantillon ciblé et définitif selon le statut de l'organisme de bienfaisance et le revenu annuel

Revenu annuel	Organismes de bienfaisance enregistrés			Organismes de bienfaisance non enregistrés			Total		
	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.
Moins de 125 000 \$	400	443	19 833	NA	76	NA*	NA	519	NA
125 000 - 499 000 \$	400	402	6 192	NA	71	NA	NA	473	NA
500 000 - 1 500 000 \$	450	450	2 660	NA	45	NA	NA	495	NA
Plus de 1 500 000 \$	450	337	2 065	NA	35	NA	NA	372	NA
Aucune info.	0	33**	8 537	NA	73	NA	NA	106	NA
Total	1 700	1 665	39 287	300	300	10 835	2 000	1 965	50 122

\* Comme nous ne disposons pas de renseignements sur les revenus des organismes non enregistrés, il nous a été impossible de stratifier l'échantillon d'enquête pour ces organismes selon leur revenu annuel. Ces renseignements ont cependant été recueillis au cours de notre enquête.

\*\* Malgré les efforts déployés pour exclure de la base de sondage tous les organismes enregistrés pour lesquels nous ne disposons pas de renseignements sur le revenu, la piètre qualité de la base de données (c.-à-d. le nombre important de numéros de téléphone manquants et de cas où il nous a été impossible de trouver un bon numéro de téléphone) nous a obligés à inclure certains de ces cas dans la base de sondage en vue de respecter les quotas ciblés s'appliquant aux autres variables de stratification.

\* En raison des délais de production des déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance et des délais de traitement des données de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, les données sur les revenus des organismes enregistrés, y compris les fondations publiques et privées, accusent toujours un retard d'environ deux ans.

**TABLEAU A.3** Distribution de l'échantillon ciblé et définitif selon le statut de l'organisme de bienfaisance et le type d'organisme

Type d'organisme*	Organismes de bienfaisance enregistrés			Organismes de bienfaisance non enregistrés			Total		
	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.	Échantillon ciblé	Échantillon définitif	Pop.
Arts et culture	275	287	5 425	45	49	1 300	320	336	6 725
Éducation	275	180	4 824	60	58	2 384	335	238	7 208
Santé	275	283	3 600	45	36	1 734	320	319	5 334
Services sociaux	325	412	11 510	45	46	1 300	370	458	12 810
Services communautaires	275	299	8 986	45	46	1 192	320	345	10 178
Autres	275	204	4 942	60	65	2 925	335	269	7 867
<b>Total</b>	<b>1 700</b>	<b>1 665</b>	<b>39 287</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>10 835</b>	<b>2 000</b>	<b>1 965</b>	<b>50 122</b>

\* Pour les organismes de bienfaisance enregistrés, les données s'appliquant au type d'organisme ont été tirées de données administratives. Pour les organismes de bienfaisance non enregistrés, ces données nous ont été transmises par les organismes eux-mêmes.

**TABLEAU A.4** Bailleurs de fonds : distribution de l'échantillon ciblé et définitif selon la région et le type d'organisme

Region	Public			Privé			Municipal			Provincial			Fédéral			Total		
	Éch. ciblé	Éch. déf.	Pop.	Éch. ciblé	Éch. déf.	Pop.	Éch. ciblé	Éch. déf.	Pop.	Éch. ciblé	Éch. déf.	Pop.	Éch. ciblé	Éch. déf.	Pop.	Éch. ciblé	Éch. déf.	Pop.
Atlantique	5	1	12	1	0	2	11	10	30	3	3	8	9	10	33	29	24	85
C.-B.	15	12	66	15	3	40	32	33	160	2	2	6	8	7	28	72	57	300
Ontario	30	44	209	59	16	126	32	40	214	4	5	11	11	11	43	136	116	603
Québec	20	14	116	12	8	36	32	21	170	10	10	27	1	10	44	85	63	393
Alberta	15	14	46	8	8	21	12	7	35	6	6	15	2	2	6	43	37	123
Prairies	15	9	46	5	0	12	6	6	16	5	5	13	4	5	12	35	25	99
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>495</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>237</b>	<b>125</b>	<b>117</b>	<b>625</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>80</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>166</b>	<b>400</b>	<b>322</b>	<b>1,603</b>

### Taux de réponse

Le taux de réponse enregistré est présenté séparément pour les organismes bénévoles et pour les bailleurs de fonds aux tableaux A.5 et A.6 respectivement. Le taux de réponse correspond au nombre de cas de l'échantillon fonctionnel qui ont répondu au sondage ou aux questions de sélection initiales et qui ne répondaient pas aux critères retenus (les représentants de ces organismes bénévoles avaient indiqué qu'ils n'effectuaient pas d'évaluation ou les représentants de ces bailleurs avaient déclaré ne pas subventionner d'organismes bénévoles). Le taux de refus correspond au nombre de cas de l'échantillon fonctionnel qui ont refusé de participer à l'enquête. L'échantillon fonctionnel tient compte de l'attrition, ne laissant que ceux qui ont répondu au sondage ou qui ont refusé d'y

répondre. Cet échantillon tient aussi compte des contacts non concluants tentés avant que le travail sur le terrain ne soit terminé (par exemple, certains numéros de téléphone ont été « retirés » après dix tentatives ou plus, certains sondés n'étaient pas disponibles pendant la durée de l'enquête ou ne pouvaient pas y participer en raison d'une maladie ou d'un autre facteur). L'attrition comprend les numéros de téléphone hors service, les numéros de téléphone en double et ceux qui appartenaient à des sondés qui ne parlaient ni français ni anglais. Le taux de réponse de l'enquête était de 40,4 % pour les organismes bénévoles et de 34,9 % pour les bailleurs de fonds.

TABLEAU A.5 Taux de réponse – Organismes bénévoles	
Classification des appels	Total
Echantillon initial	12 000
(moins) Echantillon non utilisé	3 651*
(moins) Attrition	
Numéros hors service	1 787
Numéros en double	87
Obstacle linguistique (ne parle ni anglais ni français)	48
Echantillon fonctionnel	6 427
Autres	
Pas de réponse/occupé	1 160
Indisponible pour la durée de l'enquête	991
Abandon (au moins 10 appels)	201
Autres/maladie	243
Total « Autres »	5 896
Taux de refus	1 234
Taux de refus	12,7 %
Sondés	
Inadmissibilité	1 965
Inadmissibilité	633
Total des appels des sondés	2 598
Taux de réponse	40,4 %

\* Ce chiffre représente des cas de la sélection préliminaire ou des cas dans des cas pour lesquels les quotas avaient déjà été atteints, le sondé ayant été appelé cinq fois ou moins sans répondre.

TABLEAU A.6 Taux de réponse – Bailleurs de fonds	
Classification des appels	Total
Echantillon initial	1 600
(moins) Echantillon non utilisé	62*
(moins) Attrition	
Numéros hors service	243
Numéros en double	105
Obstacle linguistique (ne parle ni anglais ni français)	5
Echantillon fonctionnel	1 185
Autres	
Pas de réponse/occupé	371
Indisponible pour la durée de l'enquête	84
Abandon (au moins 10 appels)	68
Autres/maladie	83
Total « Autres »	668
Total des refus	165
Taux de refus	13,2 %
Sondés	
Sondage rempli	322
Inadmissibilité	92
Total des appels des sondés	414
Taux de réponse	34,9 %

\* Ce chiffre représente des cas de la sélection préliminaire ou des cas dans des cas pour lesquelles les quotas avaient déjà été atteints, le sondé ayant été appelé cinq fois ou moins sans répondre.

## Pondération

En raison du plan d'échantillonnage stratifié utilisé, les données non pondérées ne sont pas représentatives de l'ensemble statistique. Des facteurs de pondération ont donc été appliqués en vue de tenir compte des effets de la stratification.

Pour chaque sondage, les données ont été pondérées selon les variables de stratification. Il convient de noter qu'en analysant les données de ces sous-groupes dans le cadre de chaque sondage, la variable qui représentait l'objectif de l'analyse a été exclue du système de pondération. Par exemple, lorsque nous présentons les résultats du sondage effectué auprès des organismes bénévoles selon la région, les données sont pondérées uniquement selon le statut de l'organisme, le revenu annuel et le type d'organisme. Nous avons suivi cette méthode afin d'éviter de déformer les différences observées entre les divers sous-groupes de cette variable. Par exemple, les organismes sondés dont le revenu annuel est supérieur à 1,5 million de dollars représentent 7 % de la population, mais 17 % de l'échantillon. Si nous devons appliquer un facteur de pondération de 7 % à ce groupe, nous serions moins en mesure de déceler les différences enregistrées entre ce groupe et les autres catégories de revenus.

Il convient également de garder à l'esprit que nous n'avons pas pu obtenir de paramètres de population selon le revenu pour les organismes bénévoles non enregistrés. Nous avons donc supposé que la répartition de la population des organismes non enregistrés selon le revenu équivalait à peu près à celle observée dans l'échantillon définitif, si bien qu'il était inutile de pondérer le revenu de ce sous-groupe. Il a néanmoins été nécessaire d'appliquer des facteurs de pondération aux organismes non enregistrés selon la répartition du revenu annuel observée dans l'échantillon définitif afin de permettre à ces facteurs d'opérer en bonne et due forme pour les organismes enregistrés.

## Organismes bénévoles

Les données d'enquête des organismes bénévoles ont été pondérées selon la région, le revenu annuel, le statut de l'organisme (enregistré et non enregistré) et le type d'organisme (services sociaux, arts et culture, services communautaires, etc.). Nous avons utilisé les répartitions suivantes pour pondérer l'échantillon :

Région	Pondération
Atlantique	0,10
Québec	0,21
Ontario	0,34
Prairies	0,11
Alberta	0,10
British Columbia	0,14

Revenu annuel	Organismes enregistrés	Organismes non enregistrés	Pondération combinée
< 125 000 \$	0,50	0,08	0,58
125 000 \$ à 499 999 \$	0,15	0,07	0,22
500 000 \$ à 1 500 000 \$	0,07	0,04	0,11
> 1 500 000 \$	0,06	0,03	0,09

Statut	Pondération
Organismes enregistrés	0,78
Organismes non enregistrés	0,22

Type d'organisme	Pondération
Arts et culture	0,14
Éducation	0,14
Santé	0,11
Services sociaux	0,25
Services communautaires	0,20
Autres	0,16

## Bailleurs de fonds

Les données d'enquête des bailleurs de fonds ont été pondérées selon la région et le type d'organisme (gouvernement fédéral, fondation privée, etc.). Nous avons utilisé les répartitions suivantes pour pondérer l'échantillon :

Région	Pondération
Atlantique	0,05
Québec	0,25
Ontario	0,37
Prairies	0,06
Alberta	0,08
Colombie-Britannique	0,19

Type d'organisme	Pondération
Gouvernement fédéral	0,10
Gouvernement provincial	0,05
Gouvernement municipal	0,39
Fondation publique	0,31
Fondation privée	0,15

## Limites de confiance des variables analytiques

Les limites de confiance calculées pour ventiler les données selon chaque variable analytique sont présentées au tableau A.13. Ces limites indiquent la variation en pourcentage d'une évaluation de l'échantillon qu'on retrouverait dans la population 95 fois sur 100. Par exemple, un intervalle de confiance de  $\pm 6\%$  pour la Colombie-Britannique signifie qu'une valeur indiquée pour les organismes de bienfaisance de la Colombie-Britannique se situerait à six points de cette valeur dans la population, 95 fois sur 100. Ces limites de confiance ont été calculées à partir d'estimations de la taille de la population, le cas échéant.

Type d'organisme	Échantillon non pondéré	Population	Limite de confiance
<b>Organismes à but non lucratif et bénévoles</b>			
<b>Type d'organisme</b>			
Type d'organisme	336	6725	$\pm 5,22\%$
Éducation	238	7208	$\pm 6,26\%$
Santé	319	5334	$\pm 5,33\%$
Services sociaux	458	12810	$\pm 4,50\%$
Services communautaires	345	10178	$\pm 5,19\%$
Autres	269	7867	$\pm 5,88\%$
<b>Montant du revenu annuel</b>			
<125 000 \$	519	19833	$\pm 4,61\%$
125 000 \$ - 499 000 \$	473	6192	$\pm 4,73\%$
500 000 \$ - 1,5 M \$	495	2660	$\pm 4,22\%$
>>1,5 M \$	372	2065	$\pm 4,89\%$
<b>Province/Région</b>			
Atlantique	282	5224	$\pm 5,69\%$
C.-B.	259	7001	$\pm 5,99\%$
Ontario	638	17052	$\pm 3,81\%$
Québec	273	10341	$\pm 5,86\%$
Alberta	275	5082	$\pm 5,76\%$
Prairies	238	5415	$\pm 6,22\%$
<b>Bailleurs de fonds</b>			
Secteur public	193	871	$\pm 6,24\%$
Fondations	129	732	$\pm 7,86\%$

# ANNEXE B

## TABLEAUX COMPLÉMENTAIRES : VARIATIONS ENTRE ORGANISMES BÉNÉVOLES

### Chapitre 2 – Tableaux

TABLEAU B2.1. Attentes des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le type d'organisme	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
<b>Information</b>						
A augmenté	43 %	40 %	54 %	46 %	54 %	28 %
Est demeurée stable	38 %	35 %	33 %	41 %	29 %	38 %
A diminué	3 %	4 %	2 %	1 %	4 %	3 %
Ne sait pas/Sans réponse	17 %	21 %	12 %	13 %	14 %	31 %
<b>Obligation d'indiquer les résultats</b>						
S'est accrue	46 %	46 %	60 %	53 %	51 %	35 %
Est demeurée stable	36 %	30 %	22 %	36 %	32 %	38 %
A diminué	0 %	2 %	3 %	0 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	18 %	22 %	14 %	10 %	16 %	27 %
<b>Information sur les résultats</b>						
A augmenté	42 %	45 %	54 %	49 %	45 %	34 %
Est demeurée stable	40 %	30 %	29 %	39 %	36 %	35 %
A diminué	1 %	2 %	3 %	0 %	3 %	2 %
Ne sait pas/Sans réponse	17 %	24 %	14 %	12 %	16 %	29 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque : Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

TABLEAU B2.2. Attentes des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon la province ou la région	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
<b>Information</b>						
A augmenté	49 %	44 %	29 %	51 %	40 %	44 %
Est demeurée stable	31 %	37 %	49 %	32 %	39 %	35 %
A diminué	2 %	3 %	3 %	2 %	2 %	6 %
Ne sait pas/Sans réponse	19 %	15 %	20 %	15 %	19 %	16 %
<b>Obligation d'indiquer les résultats</b>						
S'est accrue	55 %	47 %	34 %	59 %	42 %	45 %
Est demeurée stable	29 %	33 %	46 %	28 %	37 %	35 %
A diminué	1 %	0 %	3 %	0 %	1 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	15 %	20 %	17 %	13 %	21 %	19 %
<b>Information sur les résultats</b>						
A augmenté	49 %	44 %	32 %	52 %	42 %	44 %
Est demeurée stable	31 %	35 %	47 %	34 %	36 %	36 %
A diminué	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	19 %	19 %	20 %	13 %	22 %	20 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	211	217	190	547	226	216

Remarque : Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

TABLEAU B2.3. Attentes des bailleurs en matière d'évaluation au cours des trois dernières années selon le revenu annuel	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$-499 000 \$	500 000 \$-1,5 M \$	>1,5 M \$
<b>Quantité d'information</b>				
A augmenté	35 %	50 %	52 %	62 %
Est demeurée stable	39 %	35 %	34 %	23 %
A diminué	3 %	2 %	3 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	22 %	13 %	11 %	15 %
<b>Obligation d'indiquer les résultats</b>				
S'est accrue	38 %	55 %	61 %	62 %
Est demeurée stable	38 %	32 %	27 %	25 %
A diminué	1 %	1 %	1 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	23 %	12 %	11 %	12 %
<b>Quantité d'information sur les résultats</b>				
A augmenté	37 %	51 %	53 %	58 %
Est demeurée stable	38 %	36 %	35 %	29 %
A diminué	2 %	1 %	2 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	24 %	13 %	11 %	13 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	359	398	456	320

Remarque : Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 3 – Tableaux

**TABLEAU B3.1. Évaluation effectuée l'année précédente selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Programmes ou services permanents	59 %	57 %	75 %	78 %	63 %	61 %
Projets	50 %	55 %	62 %	60 %	55 %	55 %
Productivité ou effet global de l'organisme	46 %	50 %	58 %	65 %	52 %	49 %
Activités de financement	48 %	35 %	50 %	52 %	45 %	37 %
Activités des bénévoles	32 %	32 %	46 %	51 %	39 %	35 %
Rendement global du conseil d'administration	30 %	32 %	40 %	36 %	32 %	29 %
Produits	25 %	29 %	21 %	21 %	18 %	25 %
N'a rien évalué l'année précédente	26 %	29 %	16 %	16 %	26 %	27 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>336</b>	<b>238</b>	<b>319</b>	<b>458</b>	<b>345</b>	<b>269</b>

Remarque. Tableau établi sur la base du nombre total d'organismes sondés.

**TABLEAU B3.2. Évaluation effectuée l'année précédente selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Programmes ou services permanents	67 %	62 %	68 %	72 %	65 %	58 %
Projets	56 %	54 %	58 %	58 %	60 %	49 %
Productivité ou effet global de l'organisme	49 %	50 %	57 %	57 %	60 %	46 %
Activités de financement	48 %	39 %	46 %	51 %	39 %	43 %
Activités des bénévoles	9 %	39 %	38 %	39 %	40 %	41 %
Rendement global du conseil d'administration	28 %	31 %	36 %	37 %	34 %	30 %
Produits	19 %	18 %	24 %	28 %	23 %	16 %
N'a rien évalué l'année précédente	23 %	29 %	20 %	21 %	19 %	28 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>259</b>	<b>275</b>	<b>238</b>	<b>638</b>	<b>273</b>	<b>282</b>

Remarque. Tableau établi sur la base du nombre total d'organismes sondés.

**TABLEAU B3.3. Évaluation effectuée l'année précédente selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Programmes ou services permanents	56 %	73 %	84 %	78 %
Projets	49 %	64 %	69 %	68 %
Productivité ou effet global de l'organisme	48 %	58 %	67 %	59 %
Activités de financement	38 %	52 %	55 %	54 %
Activités des bénévoles	36 %	44 %	47 %	49 %
Rendement global du conseil d'administration	30 %	37 %	41 %	36 %
Produits	19 %	25 %	32 %	25 %
N'a rien évalué l'année précédente	30 %	16 %	8 %	14 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>519</b>	<b>473</b>	<b>495</b>	<b>372</b>

Remarque. Tableau établi sur la base du nombre total d'organismes sondés.

**TABLEAU B3.4. Fréquence des évaluations selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Effectuées régulièrement	61 %	69 %	78 %	82 %	73 %	70 %
Pour remédier à certains problèmes uniquement	34 %	20 %	18 %	15 %	21 %	27 %
Effectuées à la demande des bailleurs uniquement	3 %	9 %	3 %	3 %	5 %	1 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B3.5. Fréquence des évaluations selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Effectuées régulièrement	69 %	70 %	69 %	75 %	83 %	63 %
Pour remédier à certains problèmes uniquement	26 %	23 %	26 %	19 %	14 %	29 %
Effectuées à la demande des bailleurs uniquement	4 %	4 %	4 %	4 %	3 %	5 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B3.6. Fréquence des évaluations selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Effectuées régulièrement	68 %	76 %	81 %	81 %
Pour remédier à certains problèmes uniquement	27 %	18 %	14 %	13 %
Effectuées à la demande des bailleurs uniquement	4 %	4 %	2 %	4 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B3.7. Nombre d'évaluations effectuées l'année précédente selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
1 à 5	56 %	56 %	46 %	41 %	44 %	57 %
6 à 10	23 %	23 %	24 %	21 %	19 %	19 %
11 à 20	14 %	12 %	14 %	19 %	20 %	10 %
21 et plus	8 %	8 %	17 %	20 %	17 %	14 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B3.8. Nombre d'évaluations effectuées l'année précédente selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
1 à 5	47 %	59 %	50 %	42 %	54 %	49 %
6 à 10	21 %	14 %	17 %	22 %	23 %	29 %
11 à 20	16 %	18 %	19 %	16 %	13 %	9 %
21 et plus	17 %	10 %	14 %	20 %	11 %	12 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B3.9. Nombre d'évaluations effectuées l'année précédente selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
1 à 5	58 %	44 %	39 %	30 %
6 à 10	20 %	23 %	23 %	24 %
11 à 20	14 %	18 %	17 %	17 %
21 et plus	10 %	15 %	20 %	28 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Aucune	66 %	63 %	62 %	58 %	58 %	81 %
1 % à 25 %	8 %	9 %	10 %	14 %	14 %	9 %
26 % à 50 %	16 %	13 %	15 %	13 %	14 %	6 %
50 % et plus	11 %	15 %	13 %	15 %	14 %	4 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	230	165	250	344	248	182

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Aucune	63	54	71	59	70	64
1 % à 25 %	13	11	9	14	9	4
26 % à 50 %	14	14	8	12	15	16
50 % et plus	10	21	12	16	5	16
<b>Chiffre non pondéré</b>	181	194	172	482	201	189

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$- 499 000 \$	500 000 \$- 1,5 M \$	>1,5 M \$
Aucune	72 %	56 %	57 %	52 %
1 % à 25 %	7 %	13 %	15 %	16 %
26 % à 50 %	12 %	15 %	14 %	15 %
50 % et plus	9 %	17 %	14 %	17 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	322	360	407	273

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Réunions du personnel	83 %	82 %	83 %	89 %	81 %	75 %
Réunions des bénévoles	64 %	67 %	69 %	63 %	76 %	61 %
Enquêtes	52 %	58 %	68 %	57 %	56 %	46 %
Évaluations en bonne et due forme – Méthodes multiples	37 %	53 %	61 %	61 %	47 %	47 %
Entrevues	45 %	40 %	58 %	53 %	47 %	39 %
Groupes de discussion	33 %	40 %	52 %	54 %	43 %	44 %
Plans expérimentaux ou quasi expérimentaux	13 %	16 %	14 %	10 %	17 %	14 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Réunions du personnel	87 %	82 %	78 %	85 %	83 %	76 %
Réunions des bénévoles	72 %	66 %	70 %	63 %	62 %	73 %
Enquêtes	61 %	63 %	47 %	67 %	42 %	51 %
Évaluations en bonne et due forme – Méthodes multiples	57 %	52 %	46 %	61 %	44 %	46 %
Entrevues	63 %	49 %	42 %	57 %	29 %	50 %
Groupes de discussion	44 %	34 %	29 %	37 %	75 %	42 %
Plans expérimentaux ou quasi expérimentaux	13 %	14 %	15 %	14 %	15 %	9 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	211	217	190	547	226	216

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$- 499 000 \$	500 000 \$- 1,5 M \$	>1,5 M \$
Réunions du personnel	76 %	87 %	91 %	93 %
Réunions des bénévoles	69 %	66 %	60 %	64 %
Enquêtes	43 %	65 %	66 %	76 %
Évaluations en bonne et due forme – Méthodes multiples	41 %	58 %	65 %	70 %
Entrevues	35 %	56 %	61 %	68 %
Groupes de discussion	42 %	45 %	49 %	59 %
Plans expérimentaux ou quasi expérimentaux	13 %	13 %	16 %	17 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	359	398	456	320

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Décision du personnel ou du conseil d'administration	73 %	69 %	72 %	70 %	68 %	88 %
À la demande des bailleurs	14 %	13 %	13 %	9 %	15 %	4 %
À l'invitation des bailleurs	4 %	8 %	4 %	5 %	6 %	2 %
Accréditation	5 %	3 %	4 %	8 %	2 %	2 %
Respect de nouvelles exigences de financement	2 %	4 %	2 %	6 %	5 %	2 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Décision du personnel ou du conseil d'administration	73 %	65 %	73 %	74 %	73 %	75 %
À la demande des bailleurs	11 %	20 %	14 %	11 %	7 %	11 %
À l'invitation des bailleurs	2 %	4 %	5 %	6 %	6 %	2 %
Accréditation	7 %	4 %	3 %	4 %	4 %	5 %
Respect de nouvelles exigences de financement	3 %	2 %	2 %	3 %	7 %	3 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	211	217	190	547	226	216

Note. Based on organizations that conducted evaluation in the past year.

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$- 499 000 \$	500 000 \$- 1,5 M \$	>1,5 M \$
Décision du personnel ou du conseil d'administration	72 %	75 %	71 %	71 %
À la demande des bailleurs	10 %	12 %	13 %	15 %
À l'invitation des bailleurs	5 %	4 %	5 %	2 %
Accréditation	4 %	2 %	6 %	9 %
Respect de nouvelles exigences de financement	4 %	3 %	3 %	2 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	359	398	456	320

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 3 – Tableaux continus

**TABEAU B3.19. Contribution du conseil d'administration à la dernière évaluation selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
N'y a pas contribué	16 %	18 %	26 %	21 %	19 %	17 %
A demandé des renseignements	6 %	7 %	4 %	12 %	6 %	8 %
A examiné les renseignements	30 %	38 %	32 %	35 %	40 %	21 %
A demandé et examiné les renseignements	45 %	34 %	32 %	30 %	32 %	43 %
Autres	3 %	3 %	3 %	2 %	2 %	7 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	1 %	3 %	1 %	1 %	4 %
<b>Base non pondérée</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B3.20 Contribution du conseil d'administration à la dernière évaluation selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
N'y a pas contribué	23 %	26 %	14 %	21 %	16 %	18 %
A demandé des renseignements	5 %	6 %	10 %	6 %	13 %	6 %
A examiné les renseignements	32 %	31 %	24 %	38 %	34 %	29 %
A demandé et examiné les renseignements	38 %	35 %	47 %	31 %	32 %	37 %
Autres	2 %	2 %	5 %	2 %	4 %	6 %
Ne sait pas/Sans réponse	0 %	1 %	1 %	2 %	1 %	4 %
<b>Base non pondérée</b>	211	217	190	547	226	216

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B3.21. Contribution du conseil d'administration à la dernière évaluation selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
N'y a pas contribué	16 %	22 %	23 %	26 %
A demandé des renseignements	10 %	6 %	4 %	7 %
A examiné les renseignements	28 %	37 %	38 %	38 %
A demandé et examiné les renseignements	41 %	29 %	31 %	26 %
Autres	3 %	5 %	2 %	2 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	1 %	2 %	1 %
<b>Base non pondérée</b>	359	398	456	320

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B3.22. Éléments évalués dans la dernière évaluation selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Programmes/projets	23 %	26 %	26 %	20 %	27 %	24 %
Buts et objectifs de l'organisme	19 %	21 %	12 %	18 %	18 %	19 %
Personnel/bénévoles	7 %	7 %	17 %	19 %	15 %	12 %
Services/produits (ateliers, cours)	8 %	15 %	12 %	15 %	11 %	10 %
Clients/besoins communautaires/satisfaction	7 %	10 %	13 %	11 %	12 %	10 %
Événements/activités (collecte de fonds, spectacles)	17 %	5 %	11 %	11 %	7 %	10 %
Processus/procédures	6 %	10 %	4 %	4 %	4 %	9 %
Finances/subventions	2 %	1 %	2 %	1 %	2 %	0 %
<b>Base non pondérée</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B3.23. Éléments évalués dans la dernière évaluation selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Programmes/projets	27 %	23 %	27 %	27 %	16 %	24 %
Buts et objectifs de l'organisme	21 %	20 %	20 %	15 %	19 %	16 %
Personnel/bénévoles	16 %	17 %	17 %	12 %	17 %	17 %
Services/produits (ateliers, cours)	8 %	8 %	8 %	15 %	15 %	14 %
Clients/besoins communautaires/satisfaction	11 %	12 %	11 %	12 %	10 %	7 %
Événements/activités (collecte de fonds, spectacles)	10 %	9 %	12 %	9 %	11 %	9 %
Processus/procédures	4 %	4 %	2 %	6 %	8 %	6 %
Finances/subventions	1 %	4 %	1 %	1 %	0 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	211	217	190	547	226	216

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B3.24. Éléments évalués dans la dernière évaluation selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Programmes/projets	21 %	27 %	27 %	25 %
Buts et objectifs de l'organisme	20 %	16 %	17 %	16 %
Personnel/bénévoles	15 %	18 %	11 %	14 %
Services/produits (ateliers, cours)	13 %	12 %	12 %	9 %
Clients/besoins communautaires/satisfaction	10 %	8 %	15 %	14 %
Événements/activités (collecte de fonds, spectacles)	9 %	10 %	11 %	12 %
Processus/procédures	7 %	4 %	3 %	6 %
Finances/subventions	1 %	1 %	2 %	1 %
<b>Base non pondérée</b>	359	398	456	320

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 4 – Tableaux

**TABEAU B4.1. Difficulté d'évaluer les résultats selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
<b>Définition des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	2 %	3 %	4 %	3 %	3 %	1 %
Assez difficile	25 %	23 %	26 %	23 %	22 %	18 %
Assez facile	45 %	54 %	42 %	52 %	44 %	54 %
Très facile	22 %	14 %	22 %	17 %	27 %	23 %
Ne sait pas/Sans réponse	5 %	7 %	6 %	4 %	3 %	4 %
<b>Collecte des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	4 %	4 %	3 %	3 %	1 %	2 %
Assez difficile	17 %	29 %	26 %	20 %	26 %	23 %
Assez facile	57 %	46 %	40 %	57 %	40 %	53 %
Très facile	21 %	19 %	29 %	19 %	31 %	18 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	3 %	2 %	1 %	2 %	4 %
<b>Analyse des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	0 %	3 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Assez difficile	16 %	21 %	17 %	18 %	19 %	17 %
Assez facile	49 %	53 %	47 %	57 %	47 %	45 %
Très facile	31 %	22 %	29 %	22 %	28 %	35 %
Ne sait pas/Sans réponse	4 %	1 %	6 %	3 %	3 %	2 %
<b>Interprétation des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	5 %
Assez difficile	13 %	16 %	15 %	21 %	18 %	16 %
Assez facile	54 %	64 %	48 %	53 %	53 %	47 %
Très facile	30 %	18 %	33 %	23 %	25 %	31 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	1 %	4 %	1 %	3 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	171	129	213	273	178	140

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et recueilli des renseignements sur les résultats.

**TABEAU B4.2. Difficulté d'évaluer les résultats selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
<b>Définition des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	3 %	4 %	1 %	3 %	2 %	3 %
Assez difficile	21 %	20 %	25 %	19 %	32 %	22 %
Assez facile	51 %	43 %	46 %	49 %	53 %	52 %
Très facile	18 %	29 %	28 %	25 %	6 %	21 %
Ne sait pas/Sans réponse	8 %	5 %	1 %	4 %	7 %	2 %
<b>Collecte des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	6 %	4 %	3 %	3 %	0 %	1 %
Assez difficile	22 %	29 %	18 %	26 %	20 %	28 %
Assez facile	59 %	48 %	53 %	41 %	60 %	44 %
Très facile	14 %	18 %	25 %	28 %	16 %	25 %
Ne sait pas/Sans réponse	0 %	1 %	1 %	2 %	4 %	2 %
<b>Analyse des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	0 %	2 %	3 %	2 %	1 %	0 %
Assez difficile	20 %	16 %	19 %	18 %	18 %	18 %
Assez facile	48 %	41 %	48 %	45 %	67 %	54 %
Très facile	31 %	37 %	30 %	32 %	10 %	26 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	4 %	1 %	3 %	4 %	2 %
<b>Interprétation des renseignements sur les résultats</b>						
Très difficile	5 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Assez difficile	17 %	15 %	19 %	18 %	18 %	18 %
Assez facile	55 %	46 %	50 %	49 %	65 %	48 %
Très facile	22 %	36 %	28 %	30 %	15 %	32 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	142	152	122	408	149	131

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et recueilli des renseignements sur les résultats.

**TABEAU B4.3. Difficulté d'évaluer les résultats selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$ 499 000 \$	125 000 \$ - 1,5 M \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
<b>Définition des renseignements sur les résultats</b>				
Très difficile	1 %	5 %	4 %	3 %
Assez difficile	22 %	22 %	29 %	28 %
Assez facile	49 %	51 %	45 %	45 %
Très facile	23 %	17 %	19 %	18 %
Ne sait pas/Sans réponse	5 %	4 %	5 %	5 %
<b>Collecte des renseignements sur les résultats</b>				
Très difficile	2 %	4 %	2 %	3 %
Assez difficile	22 %	23 %	27 %	25 %
Assez facile	53 %	46 %	46 %	49 %
Très facile	22 %	24 %	22 %	20 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	3 %	3 %	3 %
<b>Analyse des renseignements sur les résultats</b>				
Très difficile	1 %	1 %	2 %	3 %
Assez difficile	18 %	16 %	22 %	19 %
Assez facile	50 %	57 %	47 %	46 %
Très facile	30 %	21 %	25 %	27 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	5 %	4 %	5 %
<b>Interprétation des renseignements sur les résultats</b>				
Très difficile	2 %	2 %	2 %	2 %
Assez difficile	15 %	18 %	20 %	21 %
Assez facile	55 %	53 %	48 %	50 %
Très facile	27 %	25 %	28 %	25 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	2 %	3 %
<b>Base non pondérée</b>	215	261	327	250

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et recueilli des renseignements sur les résultats.

**TABEAU B4.4. Source de financement selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Interne	59 %	59 %	55 %	61 %	50 %	63 %
Externe	14 %	22 %	31 %	14 %	27 %	9 %
Interne et externe	21 %	15 %	12 %	21 %	19 %	21 %
Ne sait pas/Sans réponse	6 %	4 %	3 %	4 %	4 %	8 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	145	122	191	234	176	130

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et engagé des frais.

**TABEAU B4.5. Source de financement selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Interne	49 %	55 %	62 %	57 %	64 %	51 %
Externe	23 %	21 %	10 %	23 %	14 %	17 %
Interne et externe	24 %	19 %	25 %	14 %	19 %	25 %
Ne sait pas/Sans réponse	5 %	5 %	4 %	6 %	3 %	7 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	134	129	110	376	134	115

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et engagé des frais.

## Chapitre 4 – Tableaux continus

**TABEAU B4.6. Source de financement selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Interne	59 %	52 %	56 %	64 %
Externe	19 %	19 %	20 %	15 %
Interne et externe	17 %	23 %	20 %	18 %
Ne sait pas/Sans réponse	5 %	6 %	4 %	3 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	168	237	316	230

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente et engagé des frais.

**TABEAU B4.7. Suffisance des ressources financières selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Dans une large mesure	22 %	26 %	20 %	20 %	18 %	28 %
Dans une certaine mesure	27 %	29 %	29 %	23 %	37 %	28 %
Dans une faible mesure	11 %	12 %	7 %	9 %	9 %	7 %
Aucunement	9 %	11 %	12 %	13 %	9 %	9 %
Ne sait pas/Sans réponse	31 %	24 %	32 %	36 %	28 %	29 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B4.8. Suffisance des ressources financières selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Dans une large mesure	26 %	21 %	21 %	20 %	24 %	19 %
Dans une certaine mesure	26 %	28 %	33 %	28 %	28 %	24 %
Dans une faible mesure	10 %	10 %	8 %	10 %	5 %	14 %
Aucunement	11 %	14 %	11 %	11 %	8 %	14 %
Ne sait pas/Sans réponse	26 %	27 %	28 %	31 %	35 %	29 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	211	217	190	547	226	216

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B4.9. Suffisance des ressources financières selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Dans une large mesure	23 %	19 %	23 %	22 %
Dans une certaine mesure	27 %	33 %	25 %	31 %
Dans une faible mesure	7 %	10 %	13 %	11 %
Aucunement	12 %	9 %	11 %	9 %
Ne sait pas/Sans réponse	32 %	29 %	29 %	28 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	359	398	456	320

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 5 – Tableaux

**TABEAU B5.1. Degré d'utilisation judicieuse des renseignements tirés de l'évaluation selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Très bien	22 %	21 %	26 %	28 %	23 %	16 %
Bien	50 %	55 %	49 %	46 %	50 %	53 %
Un peu	21 %	21 %	17 %	21 %	22 %	24 %
Pas bien du tout	0 %	1 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	8 %	4 %	7 %	4 %	2 %	6 %
<b>Base non pondérée</b>	256	186	284	393	280	208

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B5.2. Degré d'utilisation judicieuse des renseignements tirés de l'évaluation selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Très bien	22 %	21 %	23 %	26 %	21 %	27 %
Bien	47 %	50 %	48 %	51 %	54 %	40 %
Un peu	21 %	21 %	27 %	17 %	21 %	28 %
Pas bien du tout	1 %	3 %	0 %	2 %	0 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	10 %	5 %	3 %	4 %	4 %	5 %
<b>Base non pondérée</b>	211	217	190	547	226	216

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B5.3. Degré d'utilisation judicieuse des renseignements tirés de l'évaluation selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Très bien	22 %	23 %	27 %	26 %
Bien	51 %	47 %	47 %	51 %
Un peu	22 %	24 %	20 %	17 %
Pas bien du tout	1 %	1 %	2 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	5 %	5 %	4 %	7 %
<b>Base non pondérée</b>	359	398	456	320

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B5.4. Utilité des données recueillies sur les résultats selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Dans une large mesure	51 %	41 %	48 %	49 %	50 %	40 %
Dans une certaine mesure	37 %	50 %	43 %	41 %	40 %	45 %
Dans une faible mesure	9 %	5 %	5 %	8 %	6 %	13 %
Aucunement	1 %	2 %	0 %	1 %	2 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	1 %	4 %	2 %	2 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	171	129	213	273	178	140

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B5.5. Utilité des données recueillies sur les résultats selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Dans une large mesure	40 %	46 %	47 %	49 %	50 %	42 %
Dans une certaine mesure	47 %	41 %	50 %	40 %	41 %	43 %
Dans une faible mesure	10 %	11 %	3 %	7 %	5 %	14 %
Aucunement	0 %	0 %	0 %	1 %	3 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	3 %	2 %	0 %	3 %	1 %	0 %
<b>Base non pondérée</b>	142	152	122	408	149	131

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Dans une large mesure	45 %	46 %	52 %	53 %
Dans une certaine mesure	46 %	40 %	40 %	40 %
Dans une faible mesure	8 %	11 %	6 %	4 %
Aucunement	1 %	1 %	1 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	3 %	2 %	3 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>215</b>	<b>261</b>	<b>327</b>	<b>250</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
<b>Amélioration des programmes et services</b>						
To a great extent	60 %	75 %	65 %	73 %	61 %	69 %
Dans une certaine mesure	30 %	16 %	26 %	21 %	29 %	18 %
<b>Sensibilisation</b>						
Dans une large mesure	42 %	35 %	37 %	43 %	36 %	35 %
Dans une certaine mesure	33 %	44 %	35 %	32 %	34 %	36 %
<b>Reddition de comptes au bailleur</b>						
Dans une large mesure	32 %	33 %	40 %	36 %	40 %	14 %
Dans une certaine mesure	24 %	24 %	20 %	25 %	23 %	18 %
<b>Planification stratégique</b>						
Dans une large mesure	58 %	57 %	63 %	52 %	47 %	59 %
Dans une certaine mesure	31 %	31 %	27 %	31 %	39 %	27 %
<b>Échange de renseignements</b>						
Dans une large mesure	11 %	16 %	17 %	15 %	18 %	12 %
Dans une certaine mesure	31 %	28 %	35 %	36 %	33 %	27 %
<b>Collecte de fonds</b>						
Dans une large mesure	29 %	16 %	25 %	24 %	25 %	21 %
Dans une certaine mesure	33 %	35 %	24 %	28 %	28 %	25 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
<b>Amélioration des programmes et services</b>						
Dans une large mesure	64 %	62 %	66 %	73 %	69 %	63 %
Dans une certaine mesure	26 %	30 %	25 %	20 %	22 %	28 %
<b>Sensibilisation</b>						
Dans une large mesure	40 %	38 %	31 %	40 %	37 %	46 %
Dans une certaine mesure	36 %	34 %	41 %	32 %	37 %	31 %
<b>Reddition de comptes au bailleur</b>						
Dans une large mesure	28 %	36 %	29 %	36 %	34 %	29 %
Dans une certaine mesure	31 %	24 %	21 %	23 %	21 %	16 %
<b>Planification stratégique</b>						
Dans une large mesure	62 %	42 %	51 %	61 %	53 %	46 %
Dans une certaine mesure	25 %	44 %	36 %	26 %	34 %	37 %
<b>Échange de renseignements</b>						
Dans une large mesure	17 %	11 %	8 %	15 %	16 %	21 %
Dans une certaine mesure	27 %	34 %	34 %	31 %	36 %	30 %
<b>Collecte de fonds</b>						
Dans une large mesure	28 %	23 %	24 %	25 %	18 %	22 %
Dans une certaine mesure	37 %	25 %	24 %	28 %	26 %	29 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
<b>Amélioration des programmes et services</b>				
Dans une large mesure	63 %	71 %	72 %	74 %
Dans une certaine mesure	26 %	22 %	22 %	18 %
<b>Sensibilisation</b>				
Dans une large mesure	40 %	36 %	36 %	38 %
Dans une certaine mesure	36 %	36 %	35 %	32 %
<b>Reddition de comptes au bailleur</b>				
Dans une large mesure	29 %	35 %	41 %	36 %
Dans une certaine mesure	20 %	29 %	22 %	21 %
<b>Planification stratégique</b>				
Dans une large mesure	49 %	57 %	60 %	66 %
Dans une certaine mesure	36 %	31 %	30 %	22 %
<b>Échange de renseignements</b>				
Dans une large mesure	16 %	13 %	16 %	11 %
Dans une certaine mesure	31 %	32 %	32 %	32 %
<b>Collecte de fonds</b>				
Dans une large mesure	19 %	27 %	31 %	26 %
Dans une certaine mesure	30 %	29 %	26 %	22 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

	Degré de satisfaction			
	Très bas	Bas	Élevé	Très élevé
Évaluateurs externes (168)	0 %	2 %	33 %	61 %
Bénévoles (174)	1 %	6 %	52 %	41 %
Personnel interne (1 227)	1 %	3 %	59 %	37 %
Étudiants ou stagiaires (17)*	0 %	9 %	73 %	18 %

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.  
\*Mise en garde : petit échantillon

	Degré de satisfaction			
	Très bas	Bas	Élevé	Très élevé
À la demande des bailleurs (204)	1 %	3 %	48 %	47 %
À l'invitation des bailleurs (63)*	4 %	4 %	61 %	30 %
Accréditation (81)	0 %	0 %	57 %	44 %
Décision du personnel ou du conseil d'administration (1 160)	1 %	3 %	58 %	37 %
Respect de nouvelles exigences en matière de financement (46)*	0 %	4 %	42 %	54 %

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.  
\*Mise en garde : petit échantillon

	Degré de satisfaction			
	Très bas	Bas	Élevé	Très élevé
Financement externe et interne (195)	3 %	1 %	48 %	46 %
Financement interne (569)	0 %	2 %	52 %	45 %
Financement externe (184)	1 %	3 %	55 %	40 %

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 5 – Tableaux continued

**TABLEAU B5.13. Degré de satisfaction donnée par l'évaluation selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Prestations communautaires	Autre
Très élevé	34 %	37 %	39 %	41 %	43 %	36 %
Élevé	61 %	60 %	55 %	54 %	51 %	54 %
Bas	3 %	1 %	3 %	1 %	4 %	8 %
Très bas	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	1 %	3 %	2 %	2 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B5.14. Degré de satisfaction donnée par l'évaluation selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Très élevé	37 %	32 %	35 %	45 %	34 %	40 %
Élevé	55 %	61 %	58 %	50 %	61 %	55 %
Bas	5 %	6 %	4 %	3 %	0 %	4 %
Très bas	0 %	2 %	2 %	0 %	2 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	0 %	2 %	2 %	3 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B5.15. Degré de satisfaction donnée par l'évaluation selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$-499 000 \$	500 000 \$-1,5 M \$	>1,5 M \$
Très élevé	39 %	36 %	39 %	38 %
Élevé	56 %	57 %	57 %	59 %
Bas	3 %	3 %	2 %	2 %
Très bas	1 %	2 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	2 %	2 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 6 – Tableaux

**TABLEAU B6.1. Points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
<b>Compréhension des projets et programmes</b>						
Dans une large mesure	61 %	73 %	65 %	63 %	58 %	58 %
Dans une certaine mesure	33 %	23 %	32 %	29 %	36 %	41 %
Dans une faible mesure	4 %	4 %	2 %	5 %	4 %	1 %
Aucunement	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	1 %	0 %	2 %	2 %	1 %
<b>Compréhension des besoins de la collectivité</b>						
Dans une large mesure	42 %	60 %	64 %	67 %	61 %	49 %
Dans une certaine mesure	50 %	34 %	34 %	27 %	33 %	45 %
Dans une faible mesure	6 %	2 %	2 %	6 %	3 %	5 %
Aucunement	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	3 %	1 %	1 %	2 %	1 %

**Attitude positive envers l'évaluation**

Dans une large mesure	46 %	56 %	46 %	56 %	53 %	53 %
Dans une certaine mesure	44 %	34 %	46 %	35 %	38 %	36 %
Dans une faible mesure	8 %	7 %	6 %	8 %	6 %	8 %
Aucunement	0 %	1 %	2 %	0 %	2 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	1 %	1 %	0 %	3 %

**Aptitude à communiquer les résultats de l'évaluation**

Dans une large mesure	36 %	33 %	38 %	37 %	37 %	34 %
Dans une certaine mesure	52 %	59 %	53 %	54 %	48 %	53 %
Dans une faible mesure	10 %	6 %	7 %	8 %	12 %	10 %
Aucunement	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	2 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %	0 %

**Compétences et connaissances en matière d'évaluation**

Dans une large mesure	22 %	27 %	28 %	28 %	20 %	23 %
Dans une certaine mesure	60 %	53 %	55 %	58 %	59 %	54 %
Dans une faible mesure	14 %	16 %	16 %	12 %	16 %	18 %
Aucunement	2 %	2 %	1 %	2 %	3 %	3 %
Ne sait pas/Sans réponse	3 %	2 %	1 %	1 %	2 %	3 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.2. Points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
<b>Compréhension des projets et programmes</b>						
Dans une large mesure	73 %	56 %	63 %	68 %	52 %	61 %
Dans une certaine mesure	23 %	39 %	33 %	29 %	40 %	33 %
Dans une faible mesure	1 %	3 %	3 %	2 %	6 %	6 %
Aucunement	2 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	0 %
<b>Compréhension des besoins de la collectivité</b>						
Dans une large mesure	58 %	52 %	54 %	65 %	58 %	55 %
Dans une certaine mesure	40 %	40 %	41 %	31 %	35 %	41 %
Dans une faible mesure	2 %	7 %	4 %	3 %	7 %	4 %
Aucunement	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	0 %	0 %	2 %	2 %	0 %	1 %

**Attitude positive envers l'évaluation**

Dans une large mesure	53 %	45 %	48 %	58 %	51 %	51 %
Dans une certaine mesure	37 %	44 %	44 %	33 %	41 %	42 %
Dans une faible mesure	7 %	10 %	6 %	8 %	6 %	7 %
Aucunement	1 %	1 %	3 %	1 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %

**Aptitude à communiquer les résultats de l'évaluation**

Dans une large mesure	31 %	32 %	38 %	38 %	36 %	38 %
Dans une certaine mesure	53 %	58 %	48 %	52 %	58 %	48 %
Dans une faible mesure	13 %	8 %	12 %	9 %	5 %	12 %
Aucunement	3 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	0 %	1 %	3 %	1 %	0 %	2 %

**Compétences et connaissances en matière d'évaluation**

Dans une large mesure	28 %	19 %	19 %	27 %	24 %	30 %
Dans une certaine mesure	50 %	61 %	62 %	55 %	61 %	52 %
Dans une faible mesure	17 %	18 %	17 %	14 %	11 %	19 %
Aucunement	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	4 %	1 %	1 %	2 %	2 %	0 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.3. Points forts des organismes bénévoles en matière d'évaluation selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$

<b>Compréhension des projets et programmes</b>				
Dans une large mesure	59 %	62 %	69 %	71 %
Dans une certaine mesure	34 %	34 %	27 %	27 %
Dans une faible mesure	5 %	2 %	4 %	1 %
Aucunement	1 %	1 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	0 %	1 %

<b>Compréhension des besoins de la collectivité</b>				
Dans une large mesure	55 %	57 %	65 %	63 %
Dans une certaine mesure	39 %	36 %	31 %	33 %
Dans une faible mesure	5 %	5 %	3 %	2 %
Aucunement	0 %	1 %	0 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	1 %	1 %	1 %

<b>Attitude positive envers l'évaluation</b>				
Dans une large mesure	51 %	56 %	49 %	50 %
Dans une certaine mesure	39 %	34 %	43 %	44 %
Dans une faible mesure	8 %	7 %	7 %	4 %
Aucunement	1 %	1 %	1 %	2 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	1 %	1 %

<b>Aptitude à communiquer les résultats de l'évaluation</b>				
Dans une large mesure	35 %	36 %	37 %	36 %
Dans une certaine mesure	53 %	52 %	52 %	58 %
Dans une faible mesure	9 %	10 %	9 %	5 %
Aucunement	1 %	1 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	1 %	1 %	0 %

<b>Compétences et connaissances en matière d'évaluation</b>				
Dans une large mesure	24 %	26 %	25 %	27 %
Dans une certaine mesure	57 %	54 %	55 %	62 %
Dans une faible mesure	14 %	18 %	18 %	10 %
Aucunement	3 %	1 %	1 %	1 %
Ne sait pas/Sans réponse	2 %	1 %	2 %	1 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.4. Obstacles à l'évaluation perçus comme posant un gros problème selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Absence de moyens internes (personnel/temps)	34 %	35 %	41 %	39 %	39 %	28 %
Manque de ressources financières à consacrer à l'évaluation	32 %	34 %	37 %	39 %	36 %	20 %
Énoncé peu clair des attentes des bailleurs	8 %	12 %	18 %	15 %	10 %	3 %
Absence de compétences et de connaissances en matière d'évaluation	3 %	6 %	5 %	2 %	5 %	3 %
Nécessité de présenter ses activités sous un bon jour	5 %	7 %	6 %	8 %	6 %	4 %
Méconnaissance de l'importance que présente l'évaluation	3 %	5 %	3 %	6 %	7 %	6 %
Manque de confiance dans son aptitude à effectuer une évaluation	1 %	1 %	1 %	3 %	2 %	1 %
Difficulté de travailler avec des experts en évaluation	3 %	2 %	7 %	6 %	5 %	3 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.5. Obstacles à l'évaluation perçus comme posant un gros problème selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Absence de moyens internes (personnel/temps)	37 %	32 %	35 %	38 %	38 %	34 %
Manque de ressources financières à consacrer à l'évaluation	30 %	35 %	23 %	35 %	36 %	41 %
Énoncé peu clair des attentes des bailleurs	11 %	12 %	7 %	11 %	15 %	7 %
Absence de compétences et de connaissances en matière d'évaluation	4 %	4 %	6 %	3 %	3 %	6 %
Nécessité de présenter ses activités sous un bon jour	6 %	8 %	6 %	8 %	3 %	8 %
Méconnaissance de l'importance que présente l'évaluation	4 %	3 %	8 %	5 %	6 %	9 %
Manque de confiance dans son aptitude à effectuer une évaluation	1 %	1 %	3 %	1 %	2 %	4 %
Difficulté de travailler avec des experts en évaluation	2 %	2 %	4 %	2 %	10 %	3 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.6. Obstacles à l'évaluation perçus comme posant un gros problème selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Absence de moyens internes (personnel/temps)	35 %	36 %	36 %	39 %
Manque de ressources financières à consacrer à l'évaluation	32 %	32 %	38 %	37 %
Énoncé peu clair des attentes des bailleurs	11 %	11 %	11 %	9 %
Absence de compétences et de connaissances en matière d'évaluation	6 %	6 %	8 %	6 %
Nécessité de présenter ses activités sous un bon jour	3 %	5 %	6 %	5 %
Méconnaissance de l'importance que présente l'évaluation	5 %	7 %	5 %	6 %
Manque de confiance dans son aptitude à effectuer une évaluation	1 %	2 %	2 %	2 %
Difficulté de travailler avec des experts en évaluation	4 %	5 %	5 %	3 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.7. Confiance en l'aptitude à effectuer une évaluation selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Très confiant	1 %	23 %	0 %	28 %	0 %	2 %
Confiant	76 %	67 %	62 %	68 %	70 %	66 %
Pas confiant	6 %	8 %	9 %	4 %	10 %	10 %
Très peu confiant	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	3 %	1 %	0 %	1 %	0 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABLEAU B6.8. Confiance en l'aptitude à effectuer une évaluation selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Très confiant	19 %	20 %	23 %	23 %	28 %	26 %
Confiant	72 %	74 %	68 %	68 %	67 %	60 %
Pas confiant	9 %	6 %	8 %	9 %	2 %	14 %
Très peu confiant	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

## Chapitre 6 – Tableaux continus

**TABEAU B6.9. Confiance en l'aptitude à effectuer une évaluation selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 M \$	>1,5 M \$
Très confiant	23 %	21 %	24 %	27 %
Confiant	69 %	70 %	65 %	66 %
Pas confiant	6 %	8 %	11 %	8 %
Très peu confiant	1 %	0 %	0 %	0 %
Ne sait pas/Sans réponse	1 %	2 %	0 %	0 %
<b>Base non pondérée</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B6.10. Améliorations à l'évaluation perçues comme étant grandement nécessaires selon le type d'organisme**

	Type d'organisme					
	Arts et culture	Éducation	Santé	Services sociaux	Services communautaires	Autre
Ressources financières accrues	42 %	38 %	50 %	51 %	44 %	24 %
Meilleure information sur les évaluations effectuées par d'autres organismes	27 %	24 %	32 %	19 %	27 %	20 %
Formation du personnel en évaluation	20 %	16 %	29 %	28 %	28 %	18 %
Meilleur accès à la technologie (p. ex. logiciels)	25 %	23 %	35 %	34 %	30 %	21 %
Meilleur accès à des ressources (manuels, livres, etc.)	22 %	19 %	26 %	27 %	27 %	16 %
Uniformisation accrue de la terminologie de l'évaluation utilisée par les bailleurs	24 %	24 %	29 %	29 %	29 %	12 %
Meilleur accès aux étudiants universitaires ou collégiaux pour aider à l'évaluation	16 %	14 %	26 %	23 %	26 %	13 %
Clarté accrue de la terminologie de l'évaluation utilisée par les bailleurs	26 %	24 %	32 %	29 %	24 %	12 %
Conseils accrus par les bailleurs sur la manière d'effectuer des évaluations	19 %	19 %	21 %	19 %	24 %	8 %
Demande par les bailleurs des mêmes renseignements en matière d'évaluation	20 %	22 %	26 %	23 %	26 %	13 %
Accès accru aux experts en matière d'évaluation	20 %	15 %	21 %	21 %	23 %	11 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>256</b>	<b>186</b>	<b>284</b>	<b>393</b>	<b>280</b>	<b>208</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B6.11. Améliorations à l'évaluation perçues comme étant grandement nécessaires selon la province ou la région**

	Province/Région					
	C.-B.	Alberta	Man./Sask.	Ontario	Québec	Atlantique
Ressources financières accrues	45 %	41 %	28 %	43 %	47 %	46 %
Meilleure information sur les évaluations effectuées par d'autres organismes	23 %	22 %	22 %	25 %	23 %	29 %
Formation du personnel en évaluation	25 %	26 %	20 %	23 %	27 %	23 %
Meilleur accès à la technologie (p. ex. logiciels)	23 %	24 %	20 %	28 %	37 %	33 %
Meilleur accès à des ressources (manuels, livres, etc.)	22 %	20 %	19 %	21 %	31 %	22 %
Uniformisation accrue de la terminologie de l'évaluation utilisée par les bailleurs	24 %	23 %	21 %	29 %	25 %	20 %
Meilleur accès aux étudiants universitaires ou collégiaux pour aider à l'évaluation	20 %	17 %	18 %	22 %	20 %	20 %
Clarté accrue de la terminologie de l'évaluation utilisée par les bailleurs	25 %	24 %	16 %	25 %	31 %	18 %
Conseils accrus par les bailleurs sur la manière d'effectuer des évaluations	15 %	22 %	17 %	18 %	19 %	22 %
Demande par les bailleurs des mêmes renseignements en matière d'évaluation	24 %	18 %	18 %	26 %	21 %	20 %
Accès accru aux experts en matière d'évaluation	20 %	22 %	15 %	17 %	19 %	26 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>211</b>	<b>217</b>	<b>190</b>	<b>547</b>	<b>226</b>	<b>216</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

**TABEAU B6.12. Améliorations à l'évaluation perçues comme étant grandement nécessaires selon le revenu annuel**

	Revenu annuel			
	<125 000 \$	125 000 \$ - 499 000 \$	500 000 \$ - 1,5 m \$	>1,5 m \$
Ressources financières accrues	37 %	46 %	51 %	45 %
Meilleure information sur les évaluations effectuées par d'autres organismes	22 %	27 %	26 %	27 %
Formation du personnel en évaluation	21 %	27 %	27 %	26 %
Meilleur accès à la technologie (p. ex. logiciels)	29 %	25 %	29 %	34 %
Meilleur accès à des ressources (manuels, livres, etc.)	24 %	21 %	26 %	22 %
Uniformisation accrue de la terminologie de l'évaluation utilisée par les bailleurs	20 %	29 %	31 %	28 %
Meilleur accès aux étudiants universitaires ou collégiaux pour aider à l'évaluation	19 %	20 %	22 %	20 %
Clarté accrue de la terminologie de l'évaluation utilisée par les bailleurs	21 %	29 %	27 %	26 %
Conseils accrus par les bailleurs sur la manière d'effectuer des évaluations	19 %	18 %	20 %	16 %
Demande par les bailleurs des mêmes renseignements en matière d'évaluation	17 %	24 %	30 %	29 %
Accès accru aux experts en matière d'évaluation	19 %	17 %	23 %	18 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	<b>359</b>	<b>398</b>	<b>456</b>	<b>320</b>

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes ayant effectué une évaluation l'année précédente.

# ANNEXE C

## Entrevues complémentaires portant sur la compréhension de l'évaluation basée sur les résultats

Après notre enquête, nous avons interviewé six organismes bénévoles afin d'établir comment ils comprenaient l'expression « résultats » ou « répercussions ». Ces entrevues d'une quinzaine de minutes ont été menées au téléphone.

Selon les résultats obtenus dans ces entrevues, la majorité des organismes effectuaient des évaluations de leurs programmes et de leurs projets (réponse la plus souvent citée), de la satisfaction de leurs clients ou usagers, de leurs frais financiers et de leurs résultats ou répercussions. Cependant, en approfondissant notre enquête sur les méthodes d'évaluation axée sur les résultats, nous avons constaté que le terme « résultats » semblait être interprété comme voulant dire « produits ». Dans ces entrevues, nous avons posé aux organismes les questions suivantes : « Pourriez-vous décrire le type de données sur les résultats ou sur les répercussions qui ont été recueillies? » et « Quelle signification donnez-vous au terme 'résultats'? ». La plupart des organismes sondés ont donné des réponses générales du genre : « De quelle manière nos programmes ont-ils profité à d'autres? », « Avons-nous répondu aux attentes? », « À quel point nos programmes ont-ils été efficaces? », « Avons-nous atteint nos objectifs? » et « Avons-nous changé des choses? ». Mais lorsque nous leur avons demandé comment ils mesuraient les résultats, ils ont été nombreux à répondre qu'ils mesuraient, par exemple, le nombre de visites, le degré de participation aux programmes et aux services offerts, l'augmentation du nombre de donateurs, le nombre de personnes qui avaient vu leurs annonces publicitaires, le taux de satisfaction des participants et des bailleurs de fonds ou le nombre de clients servis. Lorsque nous leur

avons demandé de préciser les mesures ou indicateurs qu'ils utilisaient pour évaluer leurs résultats, les organismes sondés nous ont donné d'autres exemples de mesures permettant d'évaluer leurs produits ou n'ont pas pu donner de réponse claire.

En ce qui concerne l'utilité des renseignements recueillis, tous les organismes sondés ou presque ont indiqué que les renseignements tirés des évaluations effectuées leur étaient utiles dans une large mesure. Ils ont répondu que ces renseignements leur permettaient de mesurer le rendement de leur organisme, et de documenter l'efficacité de leurs programmes et les aidaient à déceler les domaines qui posaient problème, à savoir où faire porter les améliorations à l'avenir, à préparer des rapports pour les bailleurs et à augmenter leurs compétences et leurs connaissances.

Comme les organismes sondés avaient plutôt tendance à penser « produits » plutôt que « résultats », ils ont indiqué qu'il leur était « assez facile » ou « très facile » de mesurer les résultats et de recueillir des renseignements sur les résultats, surtout parce qu'ils comprenaient bien leurs programmes et savaient ce qu'ils voulaient accomplir au départ. L'analyse et l'interprétation de ces renseignements étaient également jugées assez faciles ou très faciles. Quelques organismes ont déclaré que le degré de facilité dépendait de ce qui était évalué ainsi que de la compétence de l'évaluateur ou de l'équipe chargée du projet. Dans l'ensemble, les organismes étaient satisfaits de leurs évaluations.

# ANNEXE D

## TABLEAUX COMPLÉMENTAIRES : VARIATIONS ENTRE BAILLEURS DE FONDS

### Chapitre 6 – Tableaux

TABLEAU D6.1. Obstacles à l'évaluation perçus comme posant un gros problème selon le type de bailleur	Type de bailleur	
	Secteur public	Fondation
Compréhension des projets et des programmes	53 %	73 %
Compréhension des besoins de la collectivité	66 %	76 %
Attitude positive envers l'évaluation	23 %	39 %
Aptitude à communiquer les résultats de l'évaluation	19 %	36 %
Compétences et connaissances en matière d'évaluation	10 %	23 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	126	92

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes subventionnés ayant effectué une évaluation l'année précédente.

TABLEAU D6.2. Obstacles à l'évaluation perçus comme posant un gros problème selon le type de bailleur	Type de bailleur	
	Secteur public	Fondation
Absence de moyens internes (personnel, temps)	62 %	52 %
Manque de ressources financières à consacrer à l'évaluation	35 %	46 %
Énoncé peu clair des attentes des bailleurs	22 %	17 %
Absence de compétences et de connaissances en matière d'évaluation	24 %	24 %
Nécessité de présenter ses activités sous un bon jour	18 %	14 %
Méconnaissance de l'importance que présente l'évaluation	18 %	9 %
Absence de confiance en son aptitude à effectuer des évaluations	15 %	10 %
Difficulté de travailler avec des experts en évaluation	11 %	4 %
<b>Chiffre non pondéré</b>	126	92

Remarque. Tableau établi sur la base des organismes subventionnés ayant effectué une évaluation l'année précédente.

TABLEAU D6.3. Améliorations à l'évaluation perçues comme étant grandement nécessaires selon le type de bailleur	Type de bailleur	
	Secteur public	Fondation
More Financial Resources	51%	43%
Better access to information about what other organizations are doing	37%	37%
Staff Training about Evaluation	41%	36%
Better Access to Technology (e.g., Computer Software)	24%	25%
Better Access to Resource Tools (manuals, books, etc.)	24%	27%
Greater Consistency from Funders in Use of Evaluation Terms	50%	39%
Better Access to University/College Students to Help with Evaluation	17%	19%
Greater Clarity from Funders in Use of Evaluation Terms	44%	33%
More Advice From Funders on How to Do Evaluation	41%	24%
Funders Asking for Similar Evaluation Information	52%	51%
Better Access to Consultants to do Evaluation	19%	14%
<b>Unweighted n</b>	126	92

Note. Based on funded organizations that conducted evaluation in the past year.

# ANNEXE E

## PARTENAIRES DU PRESB

Le Projet de recherche sur l'évaluation du secteur bénévole est un projet mené conjointement par le Centre canadien de philanthropie (CCP) et par le Centre de recherche et de développement sur le secteur bénévole (CRDSB) de l'Université Carleton. Michael Hall, Ph.D., et Susan Phillips, Ph.D., en sont les codirecteurs.

Le CCP est une association mutuelle qui collabore avec des organismes de bienfaisance, des gouvernements et des entreprises en vue de renforcer le rôle et de défendre les intérêts des organismes de bienfaisance au profit du public canadien.

Le CRDSB consiste en un partenariat entre le secteur bénévole, la Faculty of Public Affairs and Management de l'Université Carleton et le Centre d'études en gouvernance de l'Université d'Ottawa. Il s'emploie à créer un réseau de chercheurs et de spécialistes du secteur bénévole au Canada désireux de promouvoir et d'effectuer des travaux de recherche concertés et d'accroître leurs connaissances sur les questions de gouvernance, de politique et de gestion, de même que sur les dossiers de l'heure touchant le secteur.

Au cours des trois dernières années, les membres de l'équipe du CCP et du CRDSB, notamment Catherine Graham, Michael Hall et Susan Phillips, ont présenté à plusieurs conférences internationales des exposés sur l'évaluation et la reddition de comptes dans le secteur bénévole afin de favoriser le maintien d'un dialogue entre les organismes bénévoles et leurs bailleurs de fonds au sujet de leurs besoins et de leurs ressources en matière d'évaluation. Le CCP et le CRDSB collaborent aussi étroitement avec le Réseau de recherche communautaire d'Ottawa (RRCO) et le Halifax Evaluation Research Network (HERN) pour la réalisation de recherches communautaires, dont les résultats sont mis en commun, et pour la promotion de partenariats entre des universités, organismes sociaux et d'autres organismes qui s'intéressent à la recherche et à l'évaluation. Deux professeurs de l'Université Carleton (Mmes Phillips et Whitmore) sont membres du comité directeur du RRCO.

En servant d'agents de liaison auprès du secteur sans but lucratif et du milieu universitaire, le CCP et le CRDSB s'engagent à faire avancer le dialogue sur les besoins et les ressources du secteur bénévole et des bailleurs de fonds en matière d'évaluation au moyen d'études, d'échange de connaissances et de diffusion du savoir.

## Partenaires nationaux du PRESB

Les **FONDATEMENTS COMMUNAUTAIRES DU CANADA (FCC)** cherchent à améliorer la qualité de vie et le dynamisme des collectivités canadiennes en appuyant et en favorisant le développement de fonds, la création de subventions et le rôle de chefs de file des fondations communautaires. Avec l'aide des fondations communautaires, du PRESB et d'autres réseaux philanthropiques, les FCC entreprennent l'initiative Subventions-et-bienfaits, qui permettra aux organismes subventionnaires de prendre part aux cercles d'apprentissage afin d'étudier des stratégies d'évaluation. Le site Web ([www.subventions-et-bienfaits.org](http://www.subventions-et-bienfaits.org)) présente un cadre logique servant à guider les évaluations.

**FONDATEMENTS PHILANTHROPIQUES CANADA (FPC)** est une association mutuelle regroupant plus de 70 fondations privées et publiques au Canada. Les FPC participent au PRESB pour acquérir des connaissances, faire part de leurs expériences et explorer l'évaluation avec d'autres membres du secteur bénévole. Son mandat à titre d'association mutuelle est de promouvoir la création de fondations efficaces et responsables. Son site Web ([www.pfc.ca](http://www.pfc.ca)) comprend de nombreux liens avec d'autres ressources en évaluation.

La **CCAF-FCVI INC.** (anciennement appelée Fondation canadienne pour la vérification intégrée) est un partenariat public-privé avec le PRESB dont la mission consiste à élaborer des concepts et à soutenir le développement des capacités – en cultivant des idées avant-gardistes et exemplaires – afin d'assurer une gouvernance efficace ainsi qu'une réelle reddition de comptes, une saine gestion et une vérification constructive. Les résultats du travail de la CCAF dans le domaine du rendement et de l'évaluation se trouvent sur les sites Web de la CCAF ([www.ccaf-fcvi.com](http://www.ccaf-fcvi.com)) et du PRESB ([www.vserp.ca](http://www.vserp.ca)).

**CENTRAIDE CANADA – UNITED WAY OF CANADA (CC-UWC)** est une association mutuelle nationale qui offre à ses membres des programmes et des services en matière de leadership. Centraide-United Way fournit aux organismes qu'elle subventionne une aide en matière d'évaluation et les incite à élaborer leurs propres ressources. Ainsi, la United Way of Greater Toronto (UWGT) a conçu un outil en ligne, le Program Effectiveness Organization Development (PEOD) Evaluation Clearinghouse, pour aider les organismes à trouver des ressources d'évaluation qui les aideront à mesurer leurs résultats au sein de leurs organismes. Le matériel de formation ainsi que d'autres ressources peuvent être téléchargés à partir du site Web [www.unitedwaytoronto.com/peod/index.html](http://www.unitedwaytoronto.com/peod/index.html). Sa

participation au PRESB permettra à CC-UWC de faire connaître ses pratiques et ses ressources actuelles à l'ensemble du mouvement Centraide.

**BÉNÉVOLES CANADA** est une association mutuelle nationale visant à promouvoir le bénévolat sur l'ensemble du territoire canadien. Cet organisme met actuellement au point une approche plus générale de l'évaluation et du rendement, qui comprend non seulement la tenue d'entrevues qualitatives avec des bénévoles et des représentants de la collectivité, mais aussi l'établissement d'indicateurs quantitatifs. Sa participation au PRESB permettra à Bénévoles Canada de répondre à tous ces besoins et d'améliorer l'évaluation du rendement ainsi que d'autres pratiques de ses membres en matière d'évaluation.

La **FONDATION MAX BELL** a pour mission de poursuivre l'oeuvre de son fondateur en demeurant fidèle à son esprit et à son intention, qui était d'améliorer la société canadienne en encourageant la mise sur pied d'initiatives non gouvernementales et l'entrepreneuriat dans les politiques et les pratiques gouvernementales, plus particulièrement dans les domaines de la santé, de l'éducation et des communications. Cette fondation aide des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés au moyen de subventions pour des projets et des stages. En appuyant le PSERB, la Fondation Max Bell cherche à accroître la capacité des organismes bénévoles à évaluer efficacement leur travail afin d'améliorer leur rendement et de communiquer leurs résultats positifs à leurs bailleurs de fonds, aux intéressés et au public.

**YMCA CANADA** est une fédération d'associations de bienfaisance qui oeuvre dans plus de 250 communautés, servant 1,5 million de personnes chaque année et comptant au-delà de 30 000 bénévoles et de 25 000 donateurs. Au Canada, ces associations prennent part à des programmes conçus pour fortifier la santé des enfants et renforcer les familles et les collectivités. YMCA Canada utilise de nombreuses méthodes pour déterminer dans quelle mesure il stimule et favorise la croissance d'associations membres fortes et pour calculer l'incidence des YMCA et YWCA sur leurs communautés respectives. Grâce au PRESB, YMCA espère trouver des moyens d'intégrer ses données, d'analyser les tendances, de faire passer du mode descriptif au mode normatif les renseignements destinés aux associations et d'étudier le potentiel des études longitudinales du YMCA.

### Partenaires locaux du PRESB

**UNITED WAY OF HALIFAX REGION (UWHR)** est un organisme actif et respecté qui oeuvre dans la région de Halifax depuis plus de 75 ans. En 1997, UWHR a introduit une nouvelle façon d'évaluer ses répercussions sur la collectivité en adoptant six principes qui sous-tendent tout le travail de l'organisme et qui sont : la mise à profit des actifs, le renforcement des capacités, l'incidence sur la collectivité, la collaboration, la souplesse et la gérance. Sa participation au PRESB permet à UWHR de faire connaître à une communauté plus vaste les outils et les ressources d'évaluation élaborés par UWHR et par ses organismes. Une description détaillée des méthodes adoptées par UWHR en matière d'évaluation se trouve sur le site Web du PRESB à la page [www.vserp.ca/research.html](http://www.vserp.ca/research.html).

**FAMILY SERVICES À LA FAMILLE-OTTAWA** aide les particuliers et les familles à risque ou qui vivent des moments difficiles à améliorer leur santé et leur bien-être, à mieux faire face à leur situation et à réaliser leur potentiel grâce au counselling, à l'éducation et à la défense de leurs intérêts. Cet organisme a réalisé divers projets de recherche pour mesurer les retombées de ses services sur la communauté. Le PRESB aide les organismes bénévoles et les bailleurs de fonds à établir un dialogue, à concevoir et à réaliser une vision commune et à en arriver à une même compréhension des questions d'évaluation.