

---

# Rapport d'évaluation

Congrès annuel 2008 de la SCÉ - Partageons nos héritages

Tenu à Québec, du 11 au 14 mai 2008 au Château Frontenac

présenté au Conseil d'administration  
de la Société québécoise d'évaluation de programme

par

Ghislain Arbour, pour le Comité organisateur du congrès

Mars 2009

---

## SOMMAIRE

---

Le congrès annuel 2008 de la Société canadienne d'évaluation, préparé par le comité organisateur de la Société québécoise d'évaluation de programme, a eu lieu du 11 au 14 mai 2008 au Château Frontenac à Québec. Il a été un succès sur les plans financiers, de la participation et de la satisfaction.

La préparation du congrès s'est avérée un exercice exigeant pour les membres du comité organisateur. Ceux-ci ont cependant grandement bénéficié du support offert par leur organisateur d'événements, Willow Group, ainsi que des conseils de personnes du milieu de l'évaluation, au Canada et ailleurs.

Le congrès a attiré plus de 500 personnes (dont 486 participants inscrits ainsi que des bénévoles) et généré des redevances d'environ 38 000 \$ pour la Société canadienne d'évaluation et de 9 000 \$ pour la Société québécoise d'évaluation de programme.

La satisfaction pour les différents aspects du congrès est élevée. Concernant la valeur globale de l'investissement, les répondants à notre enquête affichent un taux de satisfaction global de 86,8 % (satisfaisant 56,8 % et très satisfaisant 30,0 %).

Le congrès a été une occasion privilégiée pour informer les participants sur l'état d'avancement du dossier des désignations professionnelles au Canada. Il a aussi permis de mettre sur pied le Réseau francophone de l'évaluation.

---

**TABLE DES MATIÈRES**

---

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>II</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>III</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>V</b>
<b>LISTE DES FIGURES .....</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>1 CONTEXTE .....</b>	<b>1</b>
<b>2 BUT ET MANDANT DU RAPPORT.....</b>	<b>1</b>
<b>3 CONTENU DU RAPPORT .....</b>	<b>2</b>
<b>4 MÉTHODOLOGIE GÉNÉRALE .....</b>	<b>2</b>
<b>SECTION 1 : PRÉPARATION.....</b>	<b>3</b>
<b>1 LA CONSTITUTION DE L'ÉQUIPE ET LA GESTION DU PROJET.....</b>	<b>3</b>
<b>2 LE CHOIX DU LIEU – LE CHÂTEAU FRONTENAC .....</b>	<b>5</b>
<b>3 LE CHOIX D'UN ORGANISATEUR D'ÉVÈNEMENTS.....</b>	<b>6</b>
<b>4 LA TRÉSORERIE ET LES FINANCES .....</b>	<b>8</b>
<b>5 LES COMMANDITES.....</b>	<b>9</b>
<b>6 LE RECRUTEMENT DES GRANDS CONFÉRENCIERS .....</b>	<b>10</b>
<b>7 LE PROGRAMME SCIENTIFIQUE .....</b>	<b>11</b>
<b>8 LES ATELIERS DE FORMATION .....</b>	<b>13</b>
<b>9 LES ACTIVITÉS SOCIALES.....</b>	<b>14</b>
<b>10 LA PROMOTION ET LA COMMUNICATION.....</b>	<b>15</b>
<b>11 LES INSCRIPTIONS ET L'ACCUEIL .....</b>	<b>16</b>
<b>12 LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES.....</b>	<b>16</b>
<b>SECTION 2 :TENUE DU CONGRÈS.....</b>	<b>19</b>
<b>SECTION 3 :ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTICIPANTS.....</b>	<b>22</b>
<b>1 OUTIL DE COLLECTE DE DONNÉES .....</b>	<b>22</b>
<b>2 RENSEIGNEMENTS SUR LES RÉPONDANTS.....</b>	<b>22</b>
<b>3 COMMUNICATIONS.....</b>	<b>27</b>
<b>4 ACTIVITÉS SOCIALES.....</b>	<b>28</b>
<b>5 SITE INTERNET ET COMMUNICATION AVEC LES PARTICIPANTS .....</b>	<b>28</b>
<b>6 ASPECTS LOGISTIQUES DU CONGRÈS.....</b>	<b>29</b>
<b>7 ATELIERS .....</b>	<b>30</b>
<b>8 PRÉSENTATEURS ET OFFREURS D'ATELIERS.....</b>	<b>30</b>
<b>9 APPRÉCIATION GÉNÉRALE .....</b>	<b>30</b>
<b>10 ANALYSE RÉCAPITULATIVE SUR L'ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTICIPANTS.....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>32</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>33</b>
<b>ANNEXE I : DONNÉES FINANCIÈRES.....</b>	<b>35</b>

## **LISTE DES TABLEAUX**

---

---

Tableau 1 : Rangs des raisons motivant la participation au congrès.....	27
Tableau 2 : Satisfaction sur l'assistance avant congrès et langue d'usage .....	29
Tableau 3 : Satisfaction sur les gains en compétences pratiques selon la participation ou non à des ateliers de formation .....	30

Figure 1 : Organigramme du comité organisateur .....	4
Figure 2 : Provenance des participants .....	23
Figure 3 : Statut des participants .....	23
Figure 4 : Assiduité et provenance .....	24
Figure 5 : Financement de la participation .....	24
Figure 6 : Secteur de pratique .....	25
Figure 7 : Secteur de pratique : Québec vs. Ontario .....	25
Figure 8 : Niveau d'expérience .....	26
Figure 9 : Niveau de scolarisation.....	26
Figure 10 : Information sur l'existence du congrès.....	27
Figure 11 : Satisfaction pour les communications et langue d'usage .....	28
Figure 12 : Satisfaction sur l'assistance avant congrès et langue d'usage .....	29

## 1 Contexte

La Société canadienne d'évaluation (SCÉ) a tenu, du 11 au 14 mai 2008, son congrès annuel. Celui-ci a été tenu à Québec, plus précisément au Château Frontenac. Il rassemblait des participants de partout au Canada et d'ailleurs dans le monde sous le thème *Partageons nos héritages*.

Le congrès a été marquant pour plusieurs raisons : il était organisé dans la vieille cité de Québec, alors que la ville célébrait son 400<sup>e</sup> anniversaire de fondation. L'enceinte du congrès – Le Château – offrait un cachet historique et un cadre majestueux aux travaux des participants. Le nombre et la qualité des intervenants ont contribué au niveau relevé des communications officielles et des échanges informels. Finalement, l'enthousiasme général des participants, présents en un nombre record, a collaboré au succès de l'événement.

Néanmoins, si certains aspects positifs du congrès paraissent évidents, cela ne doit pas nous exempter de faire un examen sérieux et minutieux du travail accompli et de ses résultats. Ce rapport fait état de cet examen. Il résulte d'une réflexion collective des membres du comité organisateur (CO) chargé par la société québécoise d'évaluation de programme (SQEP) d'organiser le congrès pour la SCÉ. Cette façon de procéder implique deux choses, qui caractérisent cet exercice d'évaluation. D'abord, ce rapport est un rapport d'autoévaluation, avec les limites et les biais rattachés à ce genre d'exercice. Ensuite, il s'agit d'un travail bénévole, les membres du comité s'étant impliqués gratuitement dans la préparation du congrès. Ainsi, faute de temps et de moyens, ce compte rendu n'aborde pas nécessairement tous les éléments qui auraient mérité de l'être avec toute la profondeur qu'on aurait pu souhaiter.

## 2 But et mandat du rapport

Un premier mandant du rapport est la SCÉ, envers qui la SQEP a des obligations de reddition de comptes sur l'organisation du congrès annuel que la SCÉ lui a confiée. Un autre mandant du rapport est la SQEP elle-même, que le CO informe sur l'organisation du congrès réalisée en son nom.

Conformément aux exigences de la SCÉ en ce qui concerne l'organisation de ses congrès annuels (CES, 2006 : 47-50), le présent rapport fournit de l'information à propos des éléments suivants :

1. La satisfaction des participants au congrès;
2. Les effets du congrès en termes de développement de la discipline et de la profession de l'évaluation, ainsi que d'apprentissage et de réseautage parmi les évaluateurs;
3. Des éléments de reddition de compte à la SCÉ et à la SQEP sur les activités menées aux fins du congrès;

4. Une réflexion critique sur l'organisation du congrès par le CO pour en tirer des leçons et faciliter le travail d'organisation des futurs congrès annuels de la SCÉ;

### **3 Contenu du rapport**

Outre l'introduction et la conclusion, le rapport comprend trois sections. La première section traite de la préparation du congrès et tente de dégager les facteurs de succès et d'insuccès de celle-ci. La deuxième section aborde la tenue du congrès en faisant état des aspects financiers et des principaux événements ayant marqué celui-ci. Finalement, les résultats de l'enquête auprès des participants constituent la troisième et dernière section du rapport.

### **4 Méthodologie générale**

Les résultats de ce rapport sont issus d'une démarche s'apparentant à une étude de cas. Le cas étudié est d'abord la démarche du CO pour organiser le congrès, puis la tenue du congrès lui-même. Les méthodes de collectes et d'analyse de données employées sont diversifiées et offrent, ensemble, un éclairage global sur l'événement.

La première section sur la préparation s'appuie sur : 1) des commentaires et analyses des membres du CO par le biais d'entrevues en personne ou téléphoniques et de questionnaires par courriel; 2) un processus d'observation participante, puisque l'auteur est lui aussi membre du CO; 3) l'analyse documentaire d'éléments comme le contrat liant la SQEP à la SCÉ, le contrat liant l'organisateur d'événements au CO et les procès-verbaux des réunions du CO. La deuxième section puise essentiellement aux résultats d'une enquête de satisfaction auprès des participants au congrès. La troisième section se base aussi sur les commentaires et analyses des membres du CO mais également sur les données de participation et l'analyse des états financiers du congrès.

---

## SECTION 1 : PRÉPARATION

---

En 2005 la SQEP a sollicité et obtenu de la part de la SCÉ le mandat d'organiser son congrès 2008. En effet, l'entente entre les deux parties a été officialisée dans une lettre datée du 4 juillet 2005 et signée par les présidents de la SQEP et de la SCÉ, respectivement Richard Marceau et Carl Doucette. À ce document étaient annexées les conditions d'exécution.

La préparation du congrès a nécessité plusieurs mois de travail. Entre le moment où la SQEP a reçu le mandat de la SCÉ et celui où s'est terminé le congrès, il s'est écoulé environ trois ans. La préparation impliquait entre autres des questions d'ordre scientifique, financier, et logistique variées. Les principaux aspects de la préparation du congrès sont abordés successivement dans cette section. Ils sont traités de manière à faire ressortir les bons et les mauvais côtés des décisions prises par le CO dans ce travail, de manière à en tirer quelques leçons qui pourront être utilisées à l'occasion de la préparation de futurs congrès de la SCÉ.

### **1 La constitution de l'équipe et la gestion du projet**

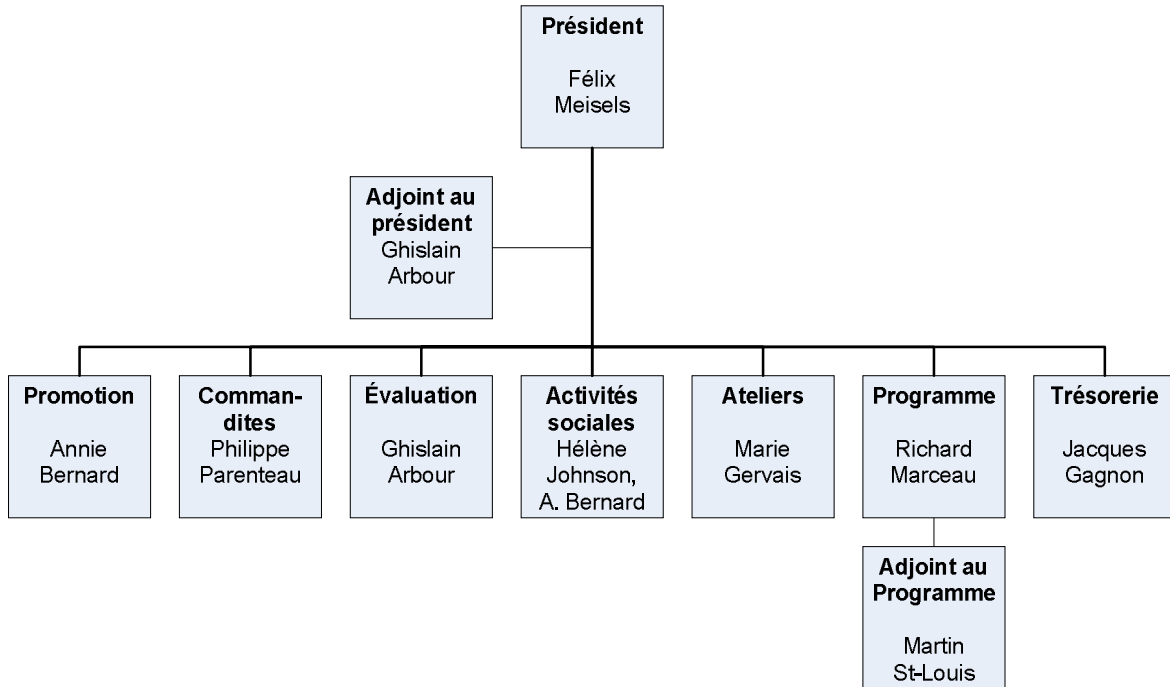
Le CO initial, constitué vers la fin de 2006, était sous la présidence de Sylvain Bernier, alors président de la SQEP. Au printemps 2007, monsieur Bernier s'est vu obligé de quitter le CO pour des raisons professionnelles. À l'invitation des autres membres, Félix Meisels a accepté la présidence le 14 juin 2007.

Les membres du noyau initial, en bonne partie des membres ou d'anciens membres du conseil d'administration de la SQEP (Hélène Johson, Jacques Gagnon, Richard Marceau et Félix Meisels), ont fait des démarches de recrutement auprès de personnes de leurs réseaux respectifs pour compléter le CO.

Ainsi, au cours de l'année précédant le congrès, le CO comprenait 9 membres, provenant d'horizons variés. Certains sont des professionnels de l'évaluation de la pratique privée et publique, d'autres des chercheurs universitaires ou des étudiants. La figure suivante illustre l'organigramme du CO.

Une des particularités de l'organisation du CO était la présence d'un adjoint au président. Le rôle de l'adjoint au président était, en plus de le conseiller dans tous les aspects de ses fonctions, de le remplacer advenant le cas où cela devenait nécessaire. Le choix de se doter d'une telle fonction était basé sur la prudence et la nécessité de prévoir un plan de relève et de remplacement en cas d'imprévu.



**Figure 1 : Organigramme du comité organisateur**

La responsabilité des divers dossiers a été attribuée en fonction des capacités, de l'intérêt et de la disponibilité de chaque membre. Notons que malgré les efforts d'exhaustivité dans l'attribution initiale des tâches, certaines tâches connexes ou transversales – comme la révision linguistique des documents destinés à la communication – se retrouvaient orphelines, sans que l'on puisse leur rattacher un responsable évident. Il a donc fallu attribuer ces tâches à la pièce lorsqu'elles se sont présentées. Malgré les réunions fréquentes et un suivi serré, cette situation a pu générer une confusion occasionnelle sur la responsabilité de chacun et sur la procédure à adopter. Lorsque de telles tâches apparaissent, elles devraient autant que possible être assignées sans ambiguïté et sans délai pour assurer une exécution fiable et rapide. Évidemment, cela reste également tributaire de la disponibilité relative des membres du CO.

L'organisation d'un congrès demande énormément de temps pour ses artisans. L'investissement en temps de la part des membres du CO a été conséquemment très accaparant, particulièrement pour la présidence du CO. Mentionnons que deux membres ont dû quitter leur poste environ deux mois avant la tenue du congrès pour des raisons professionnelles : la disponibilité requise pour l'apprentissage de leurs nouvelles fonctions rendait impossible le maintien du niveau d'implication requis pour le congrès.

L'investissement soutenu du président du CO dans la préparation du congrès est sans doute un des éléments qui a favorisé le succès de celui-ci. Le président s'est intéressé à l'ensemble des tâches à réaliser et effectuait un suivi serré du déroulement des activités en relation avec l'organisateur d'événements que le CO a embauché.

Également, la question du temps et la disponibilité des membres du CO a parfois été source de complications. Cela a eu des implications notamment sur l'avancement de certaines tâches interdépendantes avec celles d'autres membres du CO, ainsi que sur l'organisation des

rencontres. Cela souligne encore plus que la planification d'un congrès de la SCÉ et la constitution d'un CO doit se faire en tenant compte du très grand besoin de la ressource temps et de sa rareté inhérente. Également, cette exigence de disponibilité doit être considérée sérieusement par les candidats aux postes de membres du CO. Dans ce contexte, une planification rigoureuse et prudente a été d'un secours certain, de même que l'entraide qui s'est manifestée entre les différents porteurs de dossiers.

D'autre part, un facilitant se trouvait dans le fait que les membres du CO résidaient tous à Québec ou ses environs. Travailler dans la même ville a facilité les différentes rencontres du CO. Les rencontres se tenaient généralement sur l'heure du dîner, soit dans un restaurant, soit dans une salle prêtée par l'École nationale d'administration publique (ÉNAP), d'où sont issus deux membres du CO. Cette dernière solution permettait notamment d'établir une conférence téléphonique avec l'organisateur d'événements, dont les bureaux sont à Ottawa.

Les rencontres du CO se tenaient mensuellement dans la première moitié de l'année précédant le congrès. La cadence s'est accélérée dans les six mois précédant le congrès, à raison d'une rencontre aux deux semaines. Lors des rencontres, les responsables de dossiers, lorsque cela était pertinent, faisaient part de l'avancement de leurs travaux. Ils recevaient par la même occasion des commentaires et des suggestions pour les actions devant être prises plus tard par les autres membres du CO et l'organisateur d'événements. Les rencontres étaient également le lieu de diverses décisions concernant le congrès, lesquelles se prenaient collectivement.

Les échanges entre les membres du CO se faisaient également de façon virtuelle, notamment par le courriel, mais aussi à l'aide d'un forum électronique permettant l'échange d'informations et l'entreposage commun de fichiers électroniques. Le forum a par ailleurs été rendu accessible au CO grâce aux soins de Benoît Gauthier, webmestre de la SCÉ.

## **2 Le choix du lieu – le Château Frontenac**

Le choix du lieu du congrès est sans doute l'une des décisions les plus importantes prises par le CO, ce choix allant influencer profondément plusieurs dimensions du congrès. Cette décision a ainsi été prise au début de l'été 2005 et le contrat avec le Château Frontenac a été signé en juin de cette année, soit près de trois ans avant la tenue du congrès. Notons qu'à l'époque un sous-comité de la SQÉP fut mis sur pied pour rechercher les meilleurs établissements hôteliers de Québec, notamment avec l'aide du Centre des Congrès. Trois endroits furent retenus. Par la suite, les trois endroits retenus furent visités et une analyse du choix privilégié fut acheminée au CA de la SQÉP. Ce choix, le Château Frontenac, fut entériné par décision du CA et envoyé au CA de la SCÉ pour validation.

La décision de la SQÉP de soumettre sa candidature pour l'organisation du congrès à Québec en 2008 reposait entre autres sur la coïncidence du congrès avec les célébrations du 400<sup>ème</sup> anniversaire de fondation de la ville de Québec. L'utilisation d'un lieu historique et emblématique comme le Château Frontenac pour accueillir le congrès permettait de mettre l'accent sur le caractère spécial de l'évènement et, supposait-on, de générer un effet d'attractivité supplémentaire auprès de la communauté de l'évaluation au Québec et au Canada. Une fois le choix du Château Frontenac réalisé, celui-ci est devenu la marque de

commerce du congrès, servant notamment de thème pour le logo du congrès et pour agrémenter visuellement le site du congrès.

Si l'utilisation du Château Frontenac comporte des avantages indéniables, ce choix représentait aussi des risques sérieux sur la viabilité financière du projet. Les tarifs pour la tenue d'un évènement au Château Frontenac sont élevés et constituent une part importante des dépenses pour l'organisation du congrès.<sup>1</sup> Cela implique que pour que le congrès soit rentable, les inscriptions devaient être nombreuses et offertes à un prix un peu plus élevé. Cela s'est effectivement reflété dans les tarifs d'inscriptions, parmi les plus élevés de l'histoire des congrès de la SCÉ (exception faite des congrès conjoints avec les États-Unis).<sup>2</sup> Bien évidemment, le choix du Château n'est pas le seul élément explicatif des tarifs exigés, bien qu'il en soit un d'importance.

En somme, le pari de la SQEP était que les attraits du Château Frontenac allaient peser plus lourd que l'élément dissuasif du coût de l'inscription dans la prise de décision des participants potentiels. Ce pari semble avoir été gagné, en apparence du moins, puisque le congrès a réalisé un profit important et attiré un grand nombre de personnes (section 2). Comme le révèle notre enquête (section 2), la majeure partie des participants financent leur inscription par une contribution de leur employeur. Ainsi, *a posteriori*, on constate que le prix élevé de l'inscription n'est probablement pas un frein pour une partie importante de la clientèle. Par ailleurs, on ne peut statuer avec certitude sur l'influence du choix du Château Frontenac sur le niveau des inscriptions; notre sondage indique que cet élément n'est pas retenu prioritairement par les participants pour expliquer leur décision d'assister au congrès (section 3). D'autres facteurs d'attractivité que le Château sont probablement à considérer dans l'intérêt porté à un congrès tenu à Québec : un autre congrès de la SCÉ tenu à Québec en 1994 au Loews Le Concorde avait tout de même attiré environ 450 personnes.

Les frais d'inscription additionnés aux frais d'hébergement élevés du Château ont pu faire en sorte que plusieurs participants ont dû trouver un logement dans d'autres hôtels du secteur. Ces mêmes frais d'hébergements n'ont probablement pas joué avec la même intensité sur l'attractivité du congrès pour les évaluateurs du Québec, certains demeurant à Québec, que pour les évaluateurs de l'extérieur.

Notons finalement que lors de sa réunion du mois d'octobre 2007, le Conseil national de la SCÉ a souligné que les frais d'inscription à ses congrès sont beaucoup plus élevés que ceux de l'AEA, limitant son attractivité pour les collègues américains.

### **3 Le choix d'un organisateur d'évènements**

Pour l'organisation du Congrès, le CO avait la possibilité de procéder par ses propres moyens et avec le soutien logistique de la personne ressource de la permanence de la SQEP. Le CO pouvait entre autres s'appuyer sur l'expérience acquise lors d'organisation

---

<sup>1</sup> Les dépenses en locaux et nourritures sont de 82 895 \$. Sur l'ensemble des dépenses de 212 134 \$ (nous excluons dans le calcul le profit versé à la SQEP et la SCÉ ainsi que les autres frais financiers), cela représente une part de 39 %.

<sup>2</sup> Les droits d'inscription sont de 575 \$ pour le membre régulier, de 300 \$ pour le membre étudiant et de 732,14 \$ pour le non-membre. Une tarification moins élevée était offerte pour encourager les inscriptions hâtives. Le congrès tenu à Winnipeg en 2006 laissait apparaître des droits réguliers d'inscription relativement élevés de 650 \$.

de colloques et d'évènements passés pour la SQEP et la SCÉ, dont l'ampleur n'équivalait cependant pas, dans la plupart des cas, à celle du congrès de 2008. Notamment, le congrès annuel de la SCÉ de 1994 tenu à Québec avait été tenu avec succès sans l'aide d'un organisateur d'évènements.

Le CO a néanmoins décidé de s'adjoindre l'aide d'une entreprise spécialisée dans l'organisation d'évènements. Cette décision apparaissait inévitable pour plusieurs membres du CO, ceux-ci ayant une expertise limitée dans l'organisation d'évènements et une disponibilité en temps tout aussi limitée. Les organisateurs de congrès précédents de la SCÉ ont par ailleurs confirmé l'utilité de l'embauche d'un organisateur professionnel dans l'optique d'amoinrir la tâche du CO.

Le choix de l'organisateur s'est arrêté sur Willow Group (Willow), une entreprise d'Ottawa, représentée par Madame Susan Ryan, gestionnaire chez Willow. Des discussions ont été entamées dès le mois de mai 2007 avec Willow. Mme Ryan a rencontré le CO à Québec dès mai 2007 et a immédiatement commencé à s'impliquer dans la préparation du congrès. Cette rencontre préliminaire a permis notamment de constater la capacité de Willow à interagir avec les membres du CO en français et de connaître plus en détails la nature des services disponibles. Le contrat de services de gestion n'a été conclu officiellement qu'en août 2007, compte tenu des vacances estivales.

Il est important de mentionner qu'au départ, le choix de Willow ne faisait pas l'unanimité au sein du CO. Les coûts importants rattachés au contrat de services de gestion étaient une source de questionnement. Willow, une entreprise d'Ottawa, pouvait offrir une gamme de prix représentative des conditions de son marché, possiblement plus dispendieux que l'équivalent retrouvé à Québec. La possibilité d'engager une entreprise locale apparaissait conséquemment comme une alternative intéressante, notamment pour des questions financières, de connaissance du marché local et de proximité de travail. On a confié à un sous-comité du CO la tâche d'examiner les options disponibles, dont la proposition de Willow, et de faire rapport au CO. Le sous-comité a recommandé l'embauche de Willow, une recommandation qui a été suivie par le CO et entérinée par le CA de la SQEP.

Un élément déterminant de la décision du CO était l'intention de réduire l'incertitude relié à la préparation du congrès en s'adjoignant l'organisateur le plus adéquat possible. Ce critère était priorisé, quitte à réduire parallèlement les possibilités de profits plus importants au terme de l'exercice. La position du CO, ratifiée par le CA de la SQEP, consistait d'ailleurs à ne pas rechercher à tout prix la maximisation d'un profit qui soit au-delà des obligations de la SQEP envers la SCÉ en cette matière. Selon les termes de l'entente entre la SQEP et la SCÉ, la SQEP, au terme du congrès, se devait de remettre à la SCÉ la plus élevée des sommes suivantes: 25 000 \$ ou 80% des profits.

Le choix de Willow était également intéressant aux yeux des membres du comité pour d'autres raisons. Il y avait notamment la connaissance de Willow des exigences spécifiques reliées aux congrès de la SCÉ, ayant organisé plusieurs d'entre eux dans le passé, ainsi que la sensibilité de Willow aux besoins des partenaires du CO, dont la SCÉ, l'équipe organisatrice du concours de simulation d'évaluation et le FSCÉÉ. Cela facilitait notamment la gestion des inscriptions, la préparation de l'encan silencieux ainsi que la préparation du concours de simulation, toutes des activités liées de près au congrès et pour lesquelles le CO avaient des responsabilités variables.

La même recherche de la diminution des risques qui présidait au choix de Willow a également guidé la négociation du contrat de services. De manière à accroître la certitude quant au prix du contrat de services, il a été décidé de transformer certains des coûts variables de l'offre initiale de Willow en montant forfaitaire. Aussi, une autre part de la diminution des risques consistait à une énumération plus précise des tâches et du partage des responsabilités entre le CO et Willow, ce qui fut intégré dans le contrat révisé. Ainsi, à la fin, le contrat avec Willow représentait un prix total de 42 545,60 \$, selon les termes de l'entente.<sup>3</sup> Il est à noter que l'exercice d'étude et d'ajustement du contrat a été facilité par la collaboration du chapitre de la capitale nationale de la SCÉ. Ce dernier, qui avait déjà signé un contrat pour le congrès de 2009 avec Willow, a accepté de transmettre une copie de celui-ci au CO et d'en discuter avec le président.

Le choix du groupe Willow, qui semblait onéreux au début, s'est finalement avéré judicieux. Les relations avec Mme Ryan, et par extension avec son équipe, sont toujours demeurées professionnelles et cordiales, ce qui a permis une progression soutenue de la préparation du congrès et, à l'occasion, des résolutions de problème efficaces. De manière générale, les membres du CO se sont sentis soutenus et rassurés par le service offert par Willow. Fait à noter, Mme Ryan considère pour sa part que son implication hâtive dans le dossier a facilité son travail d'organisatrice et réduit les risques associés au déroulement du congrès.

#### **4 La trésorerie et les finances**

Une des premières tâches à exécuter pour encadrer le projet du congrès était l'établissement d'un budget pro forma. Pour ce faire, le trésorier a examiné les budgets des congrès précédents, consulté les fournisseurs locaux de même que Willow pour estimer les montants de dépenses et de revenus. On établit un budget contenant cinq scénarios de clientèle participante, variant entre 300 et 500 personnes, avec un scénario intermédiaire de 400 personnes, lequel assurait la rentabilité de l'événement. Le réalisme de ces prévisions s'appuyait notamment sur le congrès de la SCÉ tenu à Québec en 1994, qui lui avait attiré 450 personnes. Le CO accepta cette proposition de scénario intermédiaire. Les revenus prévus de ce scénario s'établissaient à 256 000 \$, tandis que les dépenses prévues s'élevaient à 252 000 \$. La structure des revenus et des dépenses était suffisamment détaillée pour permettre une présentation nette et représentative des opérations et pour porter un jugement sur l'état des finances pendant et après la préparation du congrès.

L'établissement des droits d'inscription au congrès fut une des tâches les plus difficiles dans cet exercice de planification. L'objectif du CO était de fixer les droits les plus bas possible pour les rendre concurrentiels à ceux d'autres congrès. Cependant, des éléments de coûts comme la tenue du congrès au Château, le choix de Willow comme organisateur d'événements et l'exigence de la SCÉ d'assumer 25 \$ de frais d'inscription par personne ont exercé une pression sur la tarification. Ces considérations ont fait croître les droits globalement jusqu'à de 575 \$ par personne.

La façon de procéder pour gérer les finances du congrès était la suivante. Lors de ses rencontres, le CO approuvait les grandes dépenses à venir. Par la suite, le trésorier et le prési-

---

<sup>3</sup> Compte tenu des coûts variables restants, la dépense réelle pour les services de Willow a été de 40 160 \$ selon les états financiers de la SCÉ.

dent, après analyse, signaient les chèques et s'assuraient de la conformité de l'opération. Une fois cela fait, la majeure partie des dépenses et du contrôle des pièces justificatives était cependant assumée par Willow. Les écritures comptables étaient faites par Willow, de même que la production des données de suivi, lesquelles apparaissaient dans un format prescrit par le CO (qui correspondait à celui de son budget). Sur la base de ces renseignements et de son analyse, le trésorier faisait rapport au CO à chaque réunion ou presque. L'information détaillée des revenus et des dépenses n'a cependant pas été disponible pour le trésorier et le CO avant la période des inscriptions, ce qui a rendu plus difficile le suivi des opérations dans la première moitié de l'année précédant le congrès.

La source principale de revenus d'un congrès est les inscriptions, lesquelles n'arrivent évidemment que tard dans le processus de préparation. Afin d'assurer la capacité du CO à rencontrer ses obligations financières de début de mandat, un fonds de démarrage a été mis à sa disposition. Des avances de 20 000 \$ de la part de la SQEP et une autre de 10 000 \$ de la part de la SCÉ ont ainsi aidé à surmonter les problèmes de liquidité qui se posent avant les premières entrées de fonds associées aux inscriptions du mois de février.

D'autre part, le CO s'est doté de procédures administratives pour guider l'administration du congrès. C'est ainsi que des politiques de fonctionnement furent adoptées sur les points suivant : remboursement des dépenses du CO, exemption des frais d'inscription, dédommagement des formateurs, processus pour le traitement des factures et des revenus. La présence de ses politiques a été utile pour maintenir un principe d'équité au sein du CO et offrir une gestion transparente au regard de ses commettants.

## **5 Les commandites**

La gestion du dossier des commandites a débuté par l'établissement, en octobre et novembre 2007, d'une liste de commanditaires potentiels, tant aux niveaux national que provincial et local. Cette liste fut montée en collaboration entre le CO, Willow et la SQEP. Une fois la liste constituée, une lettre a été envoyée aux commanditaires potentiels, accompagnée d'une grille de tarification des commandites.

Le processus de sollicitation n'a pas donné les résultats attendus. Au début de janvier 2008, face au nombre limité des réponses reçues, le CO entreprit des mesures de relance. Dans un premier temps, comme le responsable des commandites était en processus de changement de travail, on lui adjoignit le trésorier pour faire face à la tâche. Dans un deuxième temps, on effectua par téléphone un retour auprès des commanditaires provinciaux. Cela permit de constater que la grille de tarification, perçue comme trop dispendieuse, rebutait plusieurs commanditaires. Dans un troisième temps, le CO décida de réviser sa grille de tarification en réduisant les prix de moitié. Cela eut pour effet de provoquer un afflux supplémentaire de commandites. Cependant, comme le changement s'est opéré à peine quelques mois avant la tenue du congrès, la plupart des ministères se sont désistés, n'ayant pu traiter la demande du CO à l'intérieur des délais de leurs processus décisionnels.

L'expérience du CO dans la gestion du dossier des commandites amène à questionner l'applicabilité de la grille de tarification utilisée habituellement pour les congrès de la SCÉ. Celle-ci, si elle offre une base de planification utile, doit faire l'objet d'un examen par le CO qui tienne compte d'une modulation de la grille en fonction du marché (Québec n'est pas Toronto, Ottawa ou Vancouver). Enfin, les responsables du dossier des commandites,

de même que l'organisateur d'événements dans une certaine mesure, devraient privilégier une approche directe et contacter au téléphone les commanditaires potentiels les plus importants le plus rapidement possible.

## **6 Le recrutement des grands conférenciers**

Deux des critères les plus importants retenus par le CO pour sélectionner les grands conférenciers étaient le prestige et la capacité à générer une charge émotionnelle positive au sein de l'assistance. La logique poursuivie est double : les grands conférenciers doivent d'abord constituer un facteur d'attractivité pour favoriser les inscriptions au congrès et, ensuite, procurer aux participants une inspiration réelle et durable sur un aspect ou l'autre de l'évaluation. En fonction de ces deux critères, il n'est pas apparu absolument essentiel au CO de sélectionner exclusivement des personnes issues directement du milieu de l'évaluation. Un regard extérieur de la part du grand conférencier était même vu comme constituant un atout pour stimuler et faire réfléchir les évaluateurs au-delà du cadre habituel.

Il s'offrait au CO deux stratégies pour solliciter les grands conférenciers potentiels. La première consiste à en cibler plusieurs et à les approcher simultanément. On augmente ainsi les chances de s'assurer de recruter un grand conférencier et de ne pas se retrouver les mains vides à l'approche du congrès. On risque par la même occasion d'obtenir des conférenciers surnuméraires, une situation délicate qui peut forcer le CO à remercier certaines personnes sollicitées. La seconde façon consiste à solliciter une seule personne à la fois et à attendre le verdict de celle-ci avant d'entreprendre des démarches auprès d'une autre personne. On s'évite ainsi le problème des conférenciers surnuméraires, mais on accroît par le fait même le risque de ne pas recruter de grands conférenciers à temps pour le congrès.

La stratégie du CO a d'abord consisté à contacter une seule personnalité, extérieure à l'évaluation et possédant un profil prestigieux dans le domaine de l'administration publique en général. Un membre du CO possédait un contact près de cette personne et les démarches ont débuté dès le mois de mai 2007. Les efforts pour convaincre cette première personne ont été vains, celle-ci nous communiquant son refus en novembre 2007. L'exercice a permis de vérifier empiriquement que les personnes susceptibles de constituer des grands conférenciers ont, règle générale, un horaire plutôt chargé, ce qui les rend difficile à contacter, à rencontrer et éventuellement à intéresser à un congrès en évaluation de programme.

Face à ce refus, le CO a décidé, fin janvier 2008, de se constituer un sous-comité de quatre personnes, chargé d'identifier et de contacter des candidats de remplacement. Ceci permettait de prendre des décisions plus rapidement, sans attendre les réunions du comité organisateur, mais n'a pas permis pour autant de réussir la tâche confiée.

La stratégie en sous-comité était maintenant inversée; à moins de quelques mois du congrès, le CO préférait un surplus de candidats qu'une absence de ceux-ci. Plusieurs avenues ont été considérées, dont celle consistant à engager des firmes gérant des banques de conférenciers. Cette dernière solution apparaît pratique pour « dépanner » en cas d'urgence, mais présente deux irritants : d'abord, les conférenciers disponibles ne sont pas toujours d'une grande pertinence pour l'évaluation. Ensuite, la préparation d'un discours adapté à un congrès en évaluation nécessite que l'on paie des frais additionnels pour un service relativement coûteux dès le départ.

Les efforts du sous-comité ont permis d'approcher quelques personnes, mais la solution est finalement venue d'ailleurs. C'est par le biais de contacts personnels d'un des membres du CO, Marie Gervais, que deux personnalités importantes du monde de l'évaluation, Oumoul Khayri Ba Tall (présidente de l'Organisation internationale de coopération en évaluation) et Ross Conner (ancien président de l'American Evaluation Association), ont accepté de participer au congrès. Dans le cas de Ross Conner, la présidente de la SCÉ, Frankie Jordan, et le président sortant, Carl Doucette, sont également intervenus pour appuyer l'invitation du CO. La formule arrêtée consiste alors à partager la tête d'affiche entre deux personnalités d'égale importance, l'une intervenant en début de congrès, l'autre en clôture. Les deux grands conférenciers se sont avérés excellents et appréciés lors de leurs discours (voir les taux de satisfaction à la section 3) et ont maintenu leur présence tout le long du congrès.

Bien que le dénouement de la recherche du grand conférencier ait été heureux, l'expérience du CO témoigne du risque excessif relié à la première stratégie, où « tous les œufs sont mis dans le même panier ». Il semble plus recommandable de procéder dès le début avec une stratégie d'approche multiple, et de s'assurer de s'adjoindre une personne (au sein du CO ou qui collabore étroitement avec celui-ci) possédant un solide réseau de contacts, tel que suggéré par les organisateurs du Congrès de Winnipeg. Finalement, il aurait été souhaitable que l'un ou l'autre des grands conférenciers soit de l'extérieur de notre discipline, afin justement de nous communiquer un regard externe; c'est peut-être là, par ailleurs, une limite des réseaux de contacts à l'intérieur de la discipline.

L'expérience du recrutement des grands conférenciers a indirectement fourni une idée de la perception de l'évaluation et des évaluateurs qu'ont les acteurs externes à la communauté de l'évaluation au Québec. Les conférenciers ciblés possédant le profil externe n'ont pas manifesté d'empressement pour leur éventuelle participation. Certains estimaient la préparation d'un message pertinent pour les évaluateurs comme un défi trop exigeant, au-delà de leurs capacités et de leurs compétences. La démarche du congrès de 2008, sans que l'on puisse dire si elle est représentative ou non de la situation générale, suggère une attractivité limitée de la tribune offerte par les sociétés d'évaluation, au Québec, pour des conférenciers de renom qui ne sont pas eux-mêmes des intervenants du milieu.

## **7 Le programme scientifique**

Le programme scientifique représente, lors du congrès, le principal produit offert aux participants: c'est la somme de l'offre des communications scientifiques sur toute la durée du congrès. L'élaboration du programme scientifique s'appuie quant à elle sur quatre activités essentielles : le développement d'un thème pour le congrès, un appel de propositions (call for papers), la sélection des communications suite à la réception des propositions et, finalement, l'organisation du programme, c'est-à-dire le travail d'agencement des différentes communications au sein du programme du congrès.

La première tâche, la rédaction du thème général (Partageons nos héritages), a été le fait initial du président du comité du programme du congrès, une opération avalisée par le CO environ un an avant le congrès. Les sous-thèmes du congrès ont ensuite été retravaillés par les autres membres du comité du programme, chaque membre travaillant sur le sous-thème dont il avait la responsabilité.



La deuxième tâche, l'appel de propositions, consiste à interpeller la communauté des évaluateurs pour qu'ils contribuent à l'offre de communication scientifique du congrès. L'exercice recèle une certaine part d'incertitude pour l'organisation du programme puisqu'on ne sait pas d'avance le nombre total de propositions ni leur répartition en fonction des sous-thèmes. L'appel de proposition initial a généré, en date du 7 décembre 2007, un total d'environ cent propositions reçues. Il a été décidé de prolonger la période de l'appel de proposition au 25 janvier pour faire bénéficier les offreurs de propositions de la marge de temps supplémentaire associée au congé des fêtes. Durant cette période, les chapitres de la SCÉ et la SQEP ont été mis à contribution pour encourager leurs membres à présenter des propositions. À la fin, un total de plus 140 propositions a été reçu, ce qui était amplement suffisant pour constituer un programme étoffé.

La troisième tâche, la sélection des communications, a été réalisée en collaboration entre le président du comité du programme et les responsables des sous-thèmes. L'organisation du travail s'est trouvée grandement facilitée par le soutien de l'assistant du président du comité du programme, qui a entre autres développé la procédure d'évaluation des propositions. La procédure employée était la suivante. Chaque responsable de sous-thèmes évalue les propositions rattachées qui échoient à son sous-thème. Les propositions sont ensuite revues par le président du comité du programme et son adjoint. Finalement, chaque proposition est discutée pour l'approbation définitive par le biais d'une conférence téléphonique entre le président du comité scientifique, son adjoint et le responsable du thème concerné. De manière générale les membres du comité scientifique ont conservé le processus décisionnel léger et collégial, ce qui a permis de réaliser les tâches aussi rapidement que possible. Également, le mécanisme d'évaluation employé – une fiche de pointage comportant quatre critères – a été apprécié par les membres du comité scientifique, s'avérant rapide et simple d'utilisation.

Compte tenu de l'importance de la tâche de sélection et d'organisation du programme, il y a lieu de se questionner sur l'usage d'un plus grand nombre de personnes associées à chaque sous-thème. Cela aurait pu contribuer à alléger la tâche des responsables et à assurer le respect plus strict des échéances de production. Cependant, plus de gens impliqués dans cette tâche délicate aurait aussi pu mener à des difficultés de gestion du processus, notamment en ce qui a trait aux rencontres entre responsables.

Dans l'ensemble, le mécanisme d'évaluation et l'ensemble de la procédure de sélection n'ont pas permis un examen pointu de la qualité des propositions de communication. L'exercice a surtout constitué un examen de conformité du sujet avec la discipline de l'évaluation et le thème associé à la proposition. L'information disponible au sein des propositions – quelques lignes – ne permet pas une investigation très approfondie. Par ailleurs, exiger plus de renseignements rendrait le processus trop lourd à administrer et rebuterait vraisemblablement certains présentateurs potentiels dans leur décision de participer à l'appel de propositions. De plus, vouloir faire appel à des renseignements externes à la proposition pour bonifier l'étude des dossiers, comme la réputation du présentateur ou ses prises de position passées, viendrait biaiser le processus de sélection en faisant intervenir les préférences de la personne chargée de l'évaluation; cela n'est pas nécessairement souhaitable dans le cadre d'un congrès où les intervenants, d'origines disciplinaires très variées, sont justement appelés à faire profiter de la diversité de leurs points de vue. À la fin, la prudence voulait que l'on accepte des propositions dont on ne pouvait être absolument cer-

tain de la qualité plutôt que de refuser injustement des propositions sur de simples suppositions. Il n'est pas possible de confirmer à l'aide de l'enquête de satisfaction s'il y a eu absence totale de communication médiocre lors du congrès, mais aucun commentaire à cet effet ne nous a été acheminé.

Le comité scientifique a ainsi retenu la grande majorité des propositions reçues, réaffectant parfois certaines d'entre elles du sous-thème duquel elles avaient été soumises vers un autre sous-thème.

La quatrième tâche, l'organisation du programme, représente un casse-tête de planification logistique. Il faut agencer les communications avec les salles disponibles lors du congrès, prévoir autant que faire se peut l'affluence aux différentes communications pour que l'attribution des salles se fasse en tenant compte de leurs capacités d'accueil respectives, équilibrer l'offre de présentation entre les thèmes et la langue de communication, ne pas faire coïncider des interventions auxquelles participe un même présentateur, etc. Sur cet aspect, Willow a réalisé une importante partie du travail pour supporter les efforts du CO; l'expérience de Mme Ryan en cette matière fut très précieuse. Willow se devait cependant de respecter et d'attendre les décisions du comité du programme et du CO, ce qui pouvait à l'occasion générer une certaine pression sur les échéances à respecter, notamment en ce qui concerne l'impression du programme.

## **8 Les ateliers de formation**

La préparation des ateliers de formation par le CO a fonctionné d'une façon similaire à celle du programme scientifique. L'appel de propositions d'ateliers s'est d'ailleurs fait de façon conjointe avec celle des communications scientifiques. Un effort de coordination a aussi été requis entre les lancements des inscriptions pour le congrès et la mise en ligne du programme d'ateliers.

Pour l'examen des propositions, un comité de sélection des ateliers de formation composé de quatre personnes, dont une de l'international, a été mis sur pied. Celui-ci a fonctionné essentiellement sur un mode électronique dans ses échanges, ce qui s'est avéré rapide et efficace au dire des membres du comité des ateliers.

Des 27 propositions d'ateliers qui ont été reçues, 18 ont été retenues dans le programme final. Sept d'entre eux étaient des ateliers d'une demi-journée (trois heures) et onze des ateliers d'une journée (six heures). Pour discriminer les candidatures, dix critères de sélections ont été utilisés. La stratégie employée était de retenir, pour constituer l'offre d'ateliers, l'ensemble des soumissions qui obtiendraient la note de passage.

L'offre finale d'ateliers était plutôt diversifiée en termes de provenance: deux étaient du Québec, neuf du reste du Canada et sept de l'extérieur du pays (Australie, Brésil, États-Unis, Suisse). Cette diversification s'accompagnait cependant d'une faible représentation des formateurs québécois (un fait soulevé par les participants), ce qui apparaît quelque peu surprenant dans le cadre d'un congrès tenu au Québec. La répartition selon la langue de présentation réservait quant à elle une portion somme toute non négligeable au français avec cinq ateliers, contre treize en anglais. Le niveau d'expertise, tel que désigné par les offreurs d'ateliers, était plutôt équilibré, avec sept ateliers de niveau débutant, huit de niveau intermédiaire, deux de niveau avancé et un ouvert à tous les niveaux.

L'offre importante d'ateliers résultant du processus de sélection apportait deux difficultés au CO. D'abord, l'aménagement du programme d'ateliers a requis des ajustements logistiques tardifs avec le Château Frontenac, dont la location de salles additionnelles. Ensuite, offrir davantage d'ateliers implique une multiplication des coûts répartis sur un bassin de participants limité, ce qui peut constituer un certain risque financier. En dépit de ce fait, la rentabilité de cette section du congrès a été assurée par un taux global de participation suffisant (168 participants au total, soit 34,5 % des 486 inscrits au congrès).

Fait à noter, les ateliers de formation bénéficiaient de leur propre mécanisme d'évaluation de la satisfaction, afin notamment d'offrir une rétroaction aux formateurs qui le désirent et d'informer le CO sur l'appréciation des différents ateliers. Le mécanisme d'évaluation n'a pas été parfaitement appliqué, cependant. Sur les 18 ateliers de formation, trois n'ont pas employé le formulaire prévu pour l'évaluation. Dans les autres cas, des taux très variables de participation à l'évaluation ont été constatés. Pour corriger le tir et obtenir une rétroaction riche sur les ateliers, il faudrait établir une communication claire avec les offreurs d'atelier, idéalement le jour de la formation, pour assurer la complétion des formulaires d'évaluation.

Le mécanisme d'évaluation, s'il n'offre qu'une couverture partielle, affiche néanmoins un taux de satisfaction globalement élevé des participants. Les participants, dans leurs commentaires, témoignent d'une appréciation de la qualité, du dynamisme et de l'expertise des formateurs, ainsi que de l'approche participative largement utilisée. L'accès au matériel de référence des formateurs a aussi été identifié comme point positif par plusieurs.

L'évaluation des ateliers a aussi permis de faire la lumière sur quelques insatisfactions liées à l'emploi du temps. Certains participants ont ainsi relevé un manque de temps à la fois pour les échanges et pour mettre en application les notions transmises. Aussi, des participants à des ateliers d'une demi-journée auraient préféré que leur atelier se donne sur une journée complète, questionnant le réalisme d'aborder l'ensemble du matériel à l'intérieur des délais impartis. Parmi les participants les moins satisfaits, plusieurs ont relevé la dimension du « rapport qualité-prix », arguant, dans certains cas, que le prix payé pour les ateliers est peut-être trop élevé compte tenu du retour sur l'investissement.

## **9 Les activités sociales**

Les activités organisées par le comité des activités sociales comprenaient le cocktail d'ouverture (gratuit), les visites thématiques guidées de la ville (payant) et le souper croisière (payant).

En plus des deux membres du CO responsables du dossier, une équipe de cinq étudiants d'un programme de technique en tourisme a contribué à la réalisation des activités sociales.<sup>4</sup> Ces étudiants, qui sont intervenus gratuitement, ont représenté une importante contribution, tant sur le plan de l'expertise que de la présence sur place pour guider et conseiller les participants. La participation de ces étudiants représentait, pour eux, un exercice pratique reconnu dans le cadre de leur formation académique.

---

<sup>4</sup> Il s'agit du programme de technique en tourisme offert conjointement par le Collège St-Lawrence et le Collège de Limoilou, campus de Charlesbourg.

Quant à la tenue des activités sociales, tout a bien fonctionné d'un point de vue logistique. Les contrats pour les différents offreurs de services ont été conclus plusieurs mois à l'avance en tenant compte de possibilités de majoration de l'offre dans le cas d'inscriptions excédentaires. La présence sur place d'un kiosque d'information sur les activités sociales a été un élément important pour assurer le bon déroulement des activités, notamment en ce qui concerne l'encadrement des déplacements entre le lieu du congrès et celui de l'activité.

De façon générale, le taux de satisfaction concernant les activités sociales est élevé (section 3). La participation pour les activités payantes a aussi été élevée, notamment le souper croisière, qui affichait complet.

## **10 La promotion et la communication**

Les efforts pour faire la promotion du congrès ont été variés. Notamment, des partenaires comme la SCÉ et la SQEP ont communiqué par courriel à leurs membres, des lettres ont été envoyées à divers acteurs impliqués dans l'évaluation (Vérificateurs généraux, Secrétariat du Conseil du Trésor, GRAEP), des étudiants anciens et actuels ont été rejoints par le biais des registraires d'universités et des membres du CO ont fait des représentations au congrès de la société américaine d'évaluation (AEA) et à celui de la société australasienne d'évaluation (AES). Un outil de communication privilégié avec la clientèle du congrès s'est avéré être le site internet du congrès (<http://c2008.evaluationcanada.ca>), qui permettait d'afficher une panoplie de renseignements, comme le programme à venir, les formulaires d'inscription en ligne, les tarifs, les réservations pour l'hébergement, une FAQ, etc. L'accès à une ressource compétente et disponible à ce chapitre est apparu essentiel pour assurer une communication efficace du CO vers sa clientèle. Le webmestre de la SCÉ, Benoît Gauthier, a d'ailleurs été d'une grande aide pour bâtir le site du congrès et y faire les différentes mises à jour, aide offerte à titre bénévole.<sup>5</sup> Notons que l'enquête auprès des participants (section 3) identifie les moyens de communication électronique (site web et courriels) comme les éléments ayant permis le plus d'informer les participants de l'existence du congrès.

Une difficulté liée aux communications avec la clientèle dans le cadre d'un congrès canadien est l'utilisation de deux langues, le français et l'anglais. Cela exige un exercice de traduction pour une majorité de documents diffusés (l'appel de proposition, les diverses lettres d'invitation au congrès, l'information publiée sur le site du congrès, le formulaire d'évaluation, etc.). L'embauche d'un traducteur professionnel n'est pas, par ailleurs, une solution qui dédouane le CO de toute responsabilité et de tout effort à ce chapitre. Après traduction, les documents devaient faire l'objet d'une révision par le CO pour assurer une signification correcte aux différents messages. Comme la traduction arrive souvent en fin de processus de production d'un document, il reste généralement peu de temps pour effectuer ce dernier contrôle sur la question de langue; cette tâche de révision doit donc être explicitement prévue et considérée dans le temps imparti aux efforts de communications. Le CO a d'ailleurs eu, à une occasion, à effectuer un envoi additionnel à certains participants

---

<sup>5</sup> Un des outils mis en place par Benoît Gauthier permettait de suivre le nombre de visites du site, la provenance des visiteurs, les pages visitées, etc. Ces mesures de fréquentation présentent un potentiel de rétroaction intéressant sur les efforts promotionnels.

pour corriger une erreur de langue qui s'était insérée dans un envoi initial. Cela a évidemment multiplié les coûts en temps et en énergie initialement prévus pour cette tâche.

## **11 Les inscriptions et l'accueil**

Le mécanisme des inscriptions du congrès n'était pas de la responsabilité du CO : celui-ci relevait de la SCÉ et était administré dans les faits par Willow. Le fait que l'organisateur d'évènement du CO soit la même entreprise que celle assumant le secrétariat de la SCÉ permettait par contre de compter sur une information à jour sur l'évolution des inscriptions et d'ajuster les prévisions financières de façon constante.

Quant au processus d'inscription sur place et à l'accueil, le CO a pu compter sur la présence d'étudiants bénévoles (13 étudiants de différents programmes de l'Université Laval et de l'ÉNAP), lesquels offraient de leur temps en échange d'un accès gratuit au congrès. Les étudiants ont été actifs sur divers plans : ils ont assisté au montage des trousseaux du participant, assuré une présence continue au kiosque d'inscription, effectué des prises de note aux conférences, etc. Les étudiants bénévoles ont agi sous la supervision de Willow, qui les a encadrés pour la durée du congrès.

## **12 Les relations avec les partenaires**

Plusieurs membres de la communauté de l'évaluation au Canada et ailleurs ont été impliqués de près ou de loin dans la préparation du congrès et dans son succès éventuel. Des contacts fréquents et cordiaux ont permis, dans l'ensemble, une contribution très appréciable de ces partenaires. Ceux-ci, par ailleurs, se sont avérés de véritables collaborateurs et non pas de simples relais vers des bassins d'inscriptions potentielles.

Notre principal partenaire dans ce projet était évidemment la SCÉ, représentée par son Conseil national et son vice-président, lequel est responsable du dossier des congrès annuels. Les autres partenaires sont les chapitres provinciaux de la SCÉ, le Groupe des responsables en analyse et évaluation de programmes du gouvernement du Québec (GRAEP), l'Organisation internationale pour la coopération en évaluation (OICE), la Société française d'évaluation (SFÉ), le Fonds de la Société canadienne d'évaluation pour l'éducation (FSCÉÉ), ainsi que plusieurs autres organisations et associations nationales en évaluation, notamment de la francophonie.

### **La SCÉ**

Aux fins de la préparation du congrès, le CO agissait dans le cadre d'une entente signée entre la SCÉ et la SQEP en 2005, dans laquelle la SQEP s'était engagé à organiser le congrès annuel de la SCÉ. Les relations entre le CO et la SCÉ ont été facilitées par la disponibilité de son vice-président, Francis Remedios. La SCÉ était fréquemment mise au courant de l'avancement des travaux par le biais de rapports écrits et verbaux du président du CO. Également, des rapports plus formels ont été présentés lors des réunions d'octobre 2007 et mai 2008 du Conseil national de la SCÉ. Cette communication assidue a permis de rassurer la SCÉ sur les progrès du CO et à ce dernier d'obtenir une rétroaction et des conseils aux moments opportuns.

Notons également que la SCÉ a fait montre de l'écoute et de la flexibilité nécessaire pour que le CO puisse organiser un congrès qui corresponde aux attentes et aux particularités de la communauté de l'évaluation au Québec. Notamment, le Conseil national de la SCÉ a acquiescé à la demande du CO voulant que les membres de la SQEP qui ne sont pas membres de la SCÉ puissent bénéficier des frais d'inscription réservés aux membres. Des demandes similaires avaient été formulées par les CO des congrès de 1994 et de 2000, sans succès. Cette fois, le président du CO avait pris soin de formuler la demande très tôt dans le processus, ce qui a pu favoriser son acceptation.

La SCÉ a aussi agi comme conseillère quant à la préparation du congrès. Par exemple, l'envoi de matériel de préparation, dont un guide très détaillé pour les organisateurs de congrès, a rapidement été adopté par les membres du CO dans leur travail d'organisation.

Les chapitres locaux de la SCÉ ont aussi offert une collaboration importante, notamment en ce qui a trait à la promotion du congrès auprès de leurs membres. Les chapitres de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba et de la capitale nationale ont généreusement partagé leur expérience dans l'organisation de congrès (passés ou à venir). Aussi, le chapitre de la Colombie-Britannique s'est impliqué directement dans le congrès en organisant une « hospitalité suite » à laquelle les chapitres ont contribué pour plusieurs milliers de dollars.

### **Le GRAEP**

Partenaire québécois de la SQEP, le GRAEP a profité du congrès pour remettre son prix annuel pour la meilleure évaluation réalisée au sein de la fonction publique du Québec. Le CO a pu transmettre la demande du GRAEP à la SCÉ. Cette dernière, avec son accord, a permis au GRAEP de donner une visibilité accrue à son prix et son récipiendaire. Notons que la SCÉ profite habituellement de la tenue du Congrès pour remettre ses propres prix : un pour reconnaître une contribution particulière à l'évaluation au Canada, un autre pour reconnaître le service rendu à la Société canadienne d'évaluation, ainsi qu'un dernier consistant dans l'attribution du titre honorifique de Fellow de la SCÉ.

Par ailleurs, la prédisposition favorable du GRAEP à l'égard du congrès a pu contribuer à accroître la participation d'évaluateurs à l'emploi du gouvernement du Québec.

### **L'OICE**

L'OICE a été représentée par sa présidente, madame Oumoul Ba Tall, qui a notamment prononcé le discours de clôture du congrès. Madame Oumoul Ba Tall a également permis d'identifier des personnes de l'Afrique francophone à qui offrir des bourses de participation au congrès et d'effectuer le suivi auprès de ces personnes.

### **FSCÉE**

Le FSCÉE tient annuellement un encan silencieux dans le cadre du congrès de la SCÉ. Doté d'une entité juridique distincte, le Fonds est un organisme de charité reconnue par la loi fédérale. Le rôle du CO, conformément à l'entente liant la SQEP à la SCÉ, consistait à offrir le support logistique nécessaire aux activités du Fonds lors de la tenue du congrès. L'encan, au dire des organisateurs, a été un succès.



## SECTION 2 : TENUE DU CONGRÈS

---

Le congrès, tenu du 11 au 14 mai, a offert à ses participants 18 ateliers de formation, plus de 150 communications ainsi que les discours de deux grands conférenciers. Les données d'inscriptions indiquent quant à elles 486 participants inscrits (plus de 500 personnes ont participé, si l'on tient compte des bénévoles), principalement du Québec et du reste du Canada, mais aussi des États-Unis, de l'Australie, de différents pays d'Afrique et d'Amérique latine. À cela il faut ajouter divers bénévoles présents gratuitement, qui ont aussi bénéficié des activités du congrès. Le congrès, dans son ensemble, bénéficie d'une forte appréciation des participants (section 3).

Le congrès n'a pas expérimenté de difficultés logistiques majeures. Certaines activités ont été l'objet d'une plus grande popularité que prévue ce qui a provoqué un manque de places dans les salles qui les hébergeaient. Un tel problème d'affluence est cependant très difficile à prévoir pour les communications du congrès, lesquelles ne sont pas soumises à des inscriptions spécifiques, contrairement aux ateliers de formation.

Le dernier rapport financier daté du 15 octobre 2008 présente la situation financière du congrès dans ses grandes lignes<sup>6</sup>. La forte participation a assuré le succès financier du congrès, puisque les inscriptions (comprenant les ateliers de formation) représentent environ 91 % des revenus totalisant 271 749 \$. Les dépenses avant la répartition des bénéfices se sont élevées à 207 389 \$. Toutefois, il faut souligner qu'il restait encore 18 000 \$ de revenus d'inscription à récupérer près de six mois après le congrès, ce qui laisse croire que ces fonds soient irrécupérables. Des efforts devraient être faits dans les prochains congrès pour obtenir paiement sur le champ, sinon le plus rapidement possible. Le vérificateur de la SCÉ devrait idéalement souligner cet aspect dans ses rapports.

Il est nécessaire de souligner que les commandites obtenues pour le congrès, avec 14 804 \$, constituent le maillon faible du bilan financier. Si la participation avait été plus basse, il n'aurait pas été possible de compter sur l'apport des commandites pour soutenir la viabilité de l'exercice.

Quant au niveau réel des revenus et des dépenses par rapport aux prévisions, il n'y a pas eu d'écarts majeurs. Les dépenses pour les locaux et la nourriture ont été supérieures de 16 850 \$ (+26 %), mais la quantité de personnes présentes était supérieure de 16%. Toutes les autres catégories de dépenses (gestion du congrès, marketing, programme, activités sociales) ont montré un niveau réel moins élevé que celui prévu même en tenant compte d'un plus grand nombre de personnes.

Le succès financier du congrès a permis de générer des redevances d'environ 38 000 \$ pour la Société canadienne d'évaluation et de 9 000 \$ pour la Société québécoise d'évaluation de programme. La répartition de ces redevances s'explique par l'entente qui gère les rapports entre la SCÉ et son partenaire (pour le congrès de 2008, la SQEP) qui organise son congrès annuel. La formule de partage prévoit que le congrès doit être géré de manière à générer un profit minimal de 25 000 \$, qui serait partagé selon un ratio de 80 % pour la SCÉ et 20 %

---

<sup>6</sup> Voir les données financières en Annexe.



pour la SQEP. Cela soulève la question de la qualité des incitatifs financiers qui influencent la préparation du congrès. Comme l'organisation hôte ne reçoit qu'une portion relativement petite des profits, elle est peu encouragée à maximiser ceux-ci, ce qui peut se répercuter en des profits totaux plus faibles. Cela s'est manifesté concrètement dans le cas présent par une préférence des membres du CO pour une minimisation des risques plutôt que pour une maximisation des profits, notamment dans le choix d'un organisateur d'événements. À noter que l'entente entre la SCÉ et la SQEP prévoyait également que la SQEP ne serait pas tenue responsable d'un éventuel déficit.

Au-delà de la satisfaction des participants et de la réussite financière de l'événement, le congrès a également pu avoir un effet sur le développement d'enjeux divers reliés à l'évaluation. Sont abordés ici le projet de désignations professionnelles de la SCÉ ainsi que le dossier de l'évaluation dans la francophonie.

### **Le projet des désignations professionnelles**

La SCÉ, depuis quelques années, développe un système volontaire de désignations professionnelles visant à normaliser et encadrer la pratique de l'évaluation. Le congrès a offert, à l'occasion d'une séance plénière, une occasion privilégiée aux membres de la SCÉ et aux autres participants (dont les membres de la SQEP) d'être informés sur l'historique du projet et son état d'avancement et de pouvoir échanger sur le sujet. Les échanges suivant la présentation du comité des désignations professionnelles de la SCÉ ont été l'occasion de relever quelques constats. D'abord, malgré les nombreux efforts de la SQEP et de la SCÉ, les évaluateurs semblent inégalement informés sur le dossier. Ceux-ci ne semblent pas, de façon générale, contre le projet en cours. La présentation et les échanges ont eu le mérite de sensibiliser les évaluateurs sur l'importance d'analyser en profondeur les différents éléments des désignations. Cela est susceptible d'accroître l'implication future de ceux-ci dans ce dossier stratégique pour le développement de la fonction évaluation.

### **La Francophonie**

Le congrès a accueilli des représentants de plusieurs sociétés d'évaluation francophones européennes et africaines (SFÉ, OICE, Société suisse d'évaluation (SEVAL), Société wallonne d'évaluation (SWEP)), permettant d'offrir aux participants des communications sur des enjeux en évaluation liés au monde francophone. Au-delà des communications scientifiques, le congrès a permis à ces acteurs de se concerter et d'établir des relations stratégiques. Le CO et la SQEP ont par ailleurs profité de l'occasion, en marge du congrès, pour initier une rencontre qui a donné naissance au Réseau francophone de l'évaluation (RFE). Cela constitue sans doute l'une des retombées les plus tangibles et les plus importantes du congrès.

Également, la SFÉ, par l'entremise de son président, Guy Cauquill, a suggéré un système d'échange d'invitations aux congrès nationaux entre la SQEP et la SFÉ. Cela a permis une présence officielle de la SQEP au Colloque européen, organisé par la SFÉ et tenu à Strasbourg en juillet 2008. C'est d'ailleurs à ce congrès qu'a été signée la Déclaration de Strasbourg, première action conjointe des membres du RFE.

### **Un agenda pour le patrimoine mondial de l'évaluation**

Le thème général du congrès annonçait des efforts visant à définir un agenda pour le patrimoine mondial de l'évaluation. Le programme, qui a prévu un temps pour la présentation de synthèses des sous thèmes, a effectivement permis de rassembler les réflexions tenues lors du congrès à cet égard. Cependant, il aurait été souhaitable de prévoir une procédure pour que des écrits restent sur les synthèses des sous thèmes du congrès et de manière générale, la contribution à la définition d'un agenda pour le patrimoine mondial.

## SECTION 3 : ENQUÊTE AUPRÈS DES PARTICIPANTS

---

### 1 Outil de collecte de données

Quelques jours après la fin du congrès, les participants ont reçu par courriel une invitation à remplir un questionnaire en ligne d'évaluation de la satisfaction, administré par Willow. Les participants francophones étaient dirigés vers un questionnaire en français et les participants anglophones vers un équivalent en anglais. Un grand nombre de questions (52) était posé, celles-ci abordant successivement les aspects suivants du congrès: les renseignements sur le répondant, les communications, les activités sociales, le site internet du congrès et les communications électroniques, les aspects logistiques, les ateliers, des questions aux présentateurs de communications et aux offreurs d'ateliers et finalement l'appréciation générale du congrès. La liste des questions, approuvée par le CO, s'inspirait notamment de questionnaires utilisés par l'AEA, l'AFREA et la SCÉ.

Il s'agit essentiellement d'un questionnaire de satisfaction avec des réponses fermées qui utilisent une échelle ordinale à quatre valeurs (1=très insatisfaisant, 2=insatisfaisant, 3=satisfaisant, 4=très satisfaisant). D'autres questions portaient sur différentes caractéristiques des participants et offraient des choix de réponses utilisant des échelles nominales ou ordinales.

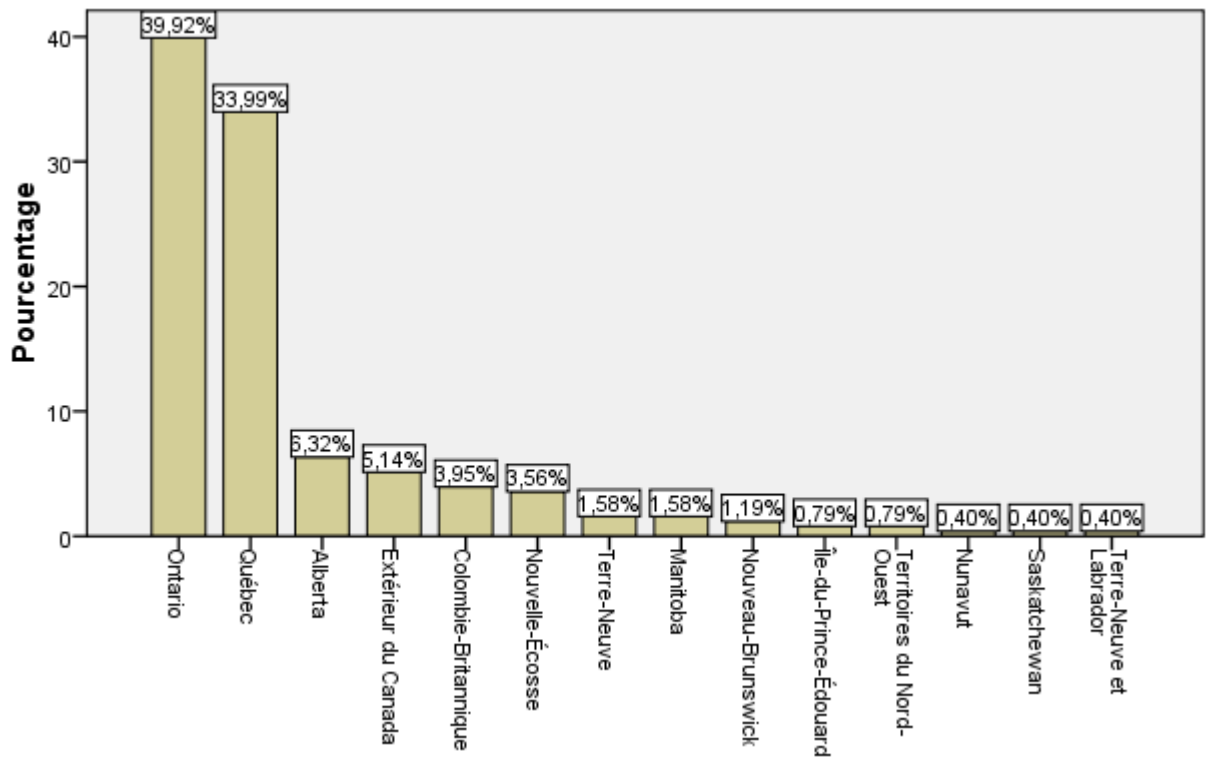
Avant d'aborder les résultats, une mise en garde s'impose concernant l'interprétation des données portant sur la satisfaction. La satisfaction n'est pas nécessairement un indicateur d'une grande qualité pour estimer la valeur d'une intervention. Les enquêtes de satisfaction affichent presque toujours des taux de satisfaction élevés et la politesse dans la prestation du service semble être un facteur prépondérant dans la prédiction de la satisfaction (Royse, Thyer, Padgett et Logan, 2006 : 207-210). Dans le cas présent, la prédisposition à être satisfait est peut-être encore plus forte si l'on tient compte du fait qu'une majorité de participants ne paient pas leur inscription, mais la font payer par leur employeur (voir dans cette section la figure 5).

### 2 Renseignements sur les répondants

Sur les 486 participants inscrits, 255 personnes ont répondu à notre questionnaire (162 en anglais et 93 en français). Deux questionnaires ont été retranchés, ce qui nous laisse avec 253 questionnaires (161 en anglais et 92 en français) pour un taux de réponse réel de 52,1 %.

Les répondants au questionnaire proviennent à 94,9 % du Canada. Ils sont majoritairement de l'Ontario (39,9 %) et du Québec (34,0 %). L'ensemble des autres provinces et territoires compte pour environ 20 % des répondants. Les participants de l'extérieur du Canada comptent pour leur part pour 5,1 % des répondants. Parmi ceux-ci, six d'entre eux proviennent des États-Unis, trois du Brésil, ainsi qu'un pour chacun des pays suivants : l'Australie, la Nouvelle-Zélande et la Zambie.

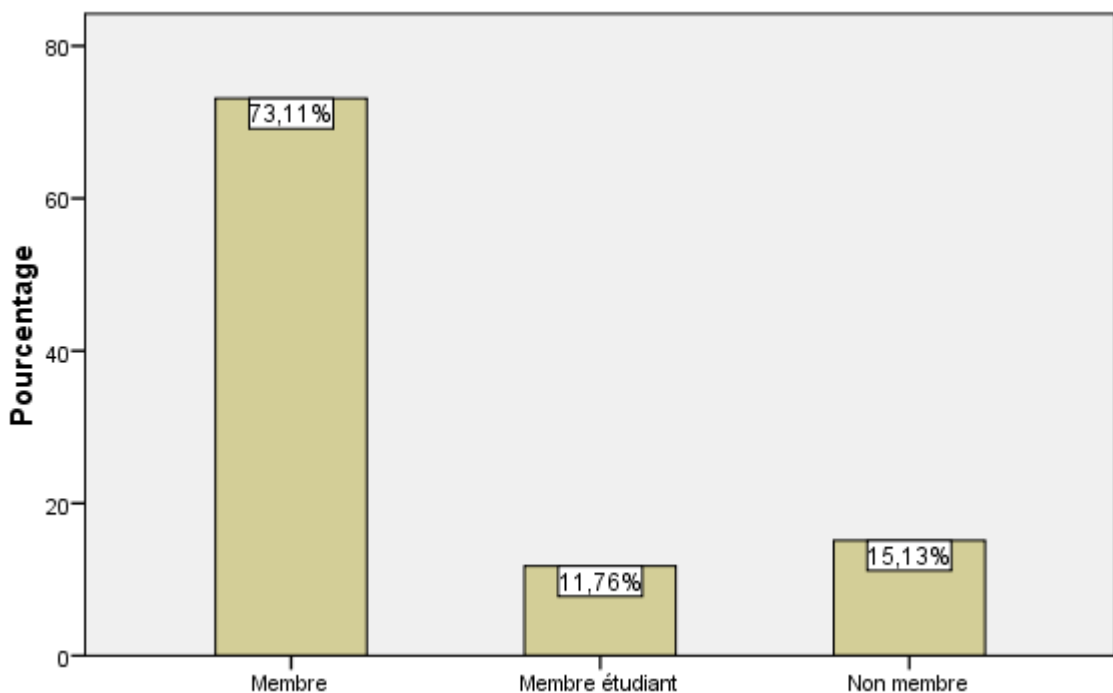
**Figure 2 : Provenance des participants**



Une majorité de répondants ont l'anglais comme langue d'usage (58,1 %), le français arrivant second (41,1%). Une minorité utilise une autre langue (0,8 %). Les répondants Québécois représentent 80,8 % de tous les utilisateurs du français et ont dans leurs rangs une proportion de 97,7 % qui utilisent le français.

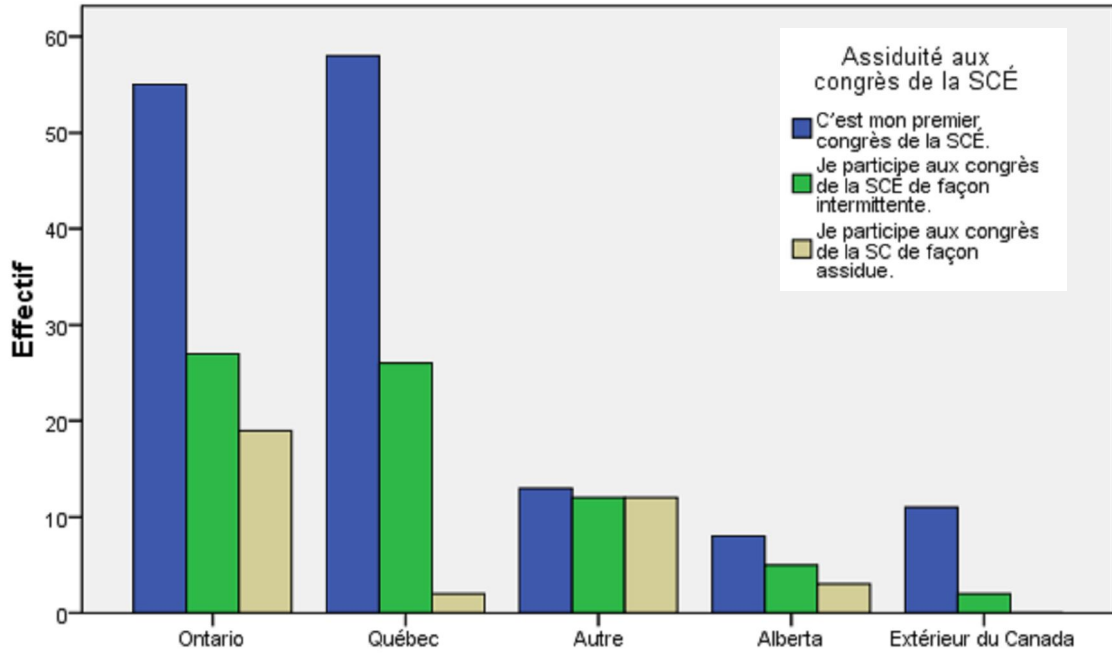
Près de 70 % des répondants (68,8 %) sont membres réguliers de la SCÉ et environ 11 % (11,1 %) sont membres étudiants. Cela donne un total de près 80 % des répondants qui possèdent l'un ou l'autre des statuts de membre de la SCÉ. Parmi les répondants non membres, une partie est constituée de participants de l'extérieur du Canada (5,9 %), ce qui nous laisse avec une proportion de non-membres canadiens de 14,2 %. Parmi les répondants Canadiens exclusivement, 84,9 % sont membres de la SCE (73,1 % de membres et 11,8 % de membres étudiants). L'appartenance à la SCÉ est plus faible parmi les participants du Québec qu'ailleurs au Canada. Elle y atteint un taux de 74,4 % (53,5 % de membres et 20,9 % de membres étudiants), en comparaison avec 88,1 % en Ontario (82,2 % de membres et 5,9 % de membres étudiants). Notons que les répondants du Québec sont membres de la SQEP dans une proportion de 76,5 % (62,4 % de membres et 14,1 % de membres étudiants).

**Figure 3 : Statut des participants au sein de la SCÉ**



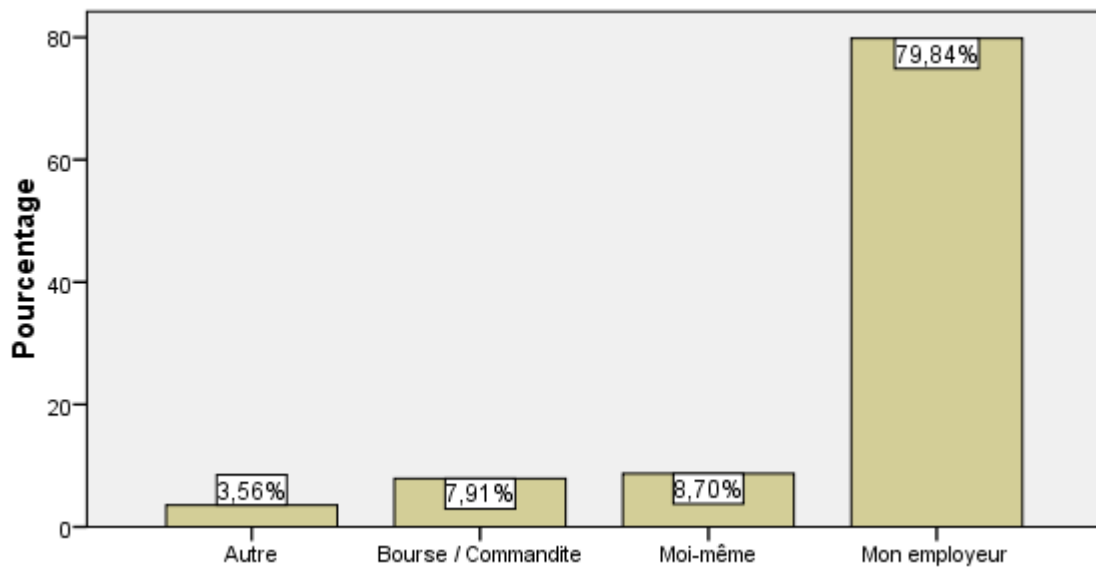
Une majorité de participants en était à sa première participation aux congrès de la SCÉ (57,3 %). Seulement 14,2 % étaient des participants assidus et 28,5 % des participants assistent sur une base intermittente. Cela peut peut-être s'expliquer par la tenue du congrès au Québec : les participants québécois ne sont que 2,3 % à considérer assister aux congrès de la SCÉ de façon assidue et ils sont 67,4 % à en être à leur premier congrès.

**Figure 4 : Assiduité et provenance**



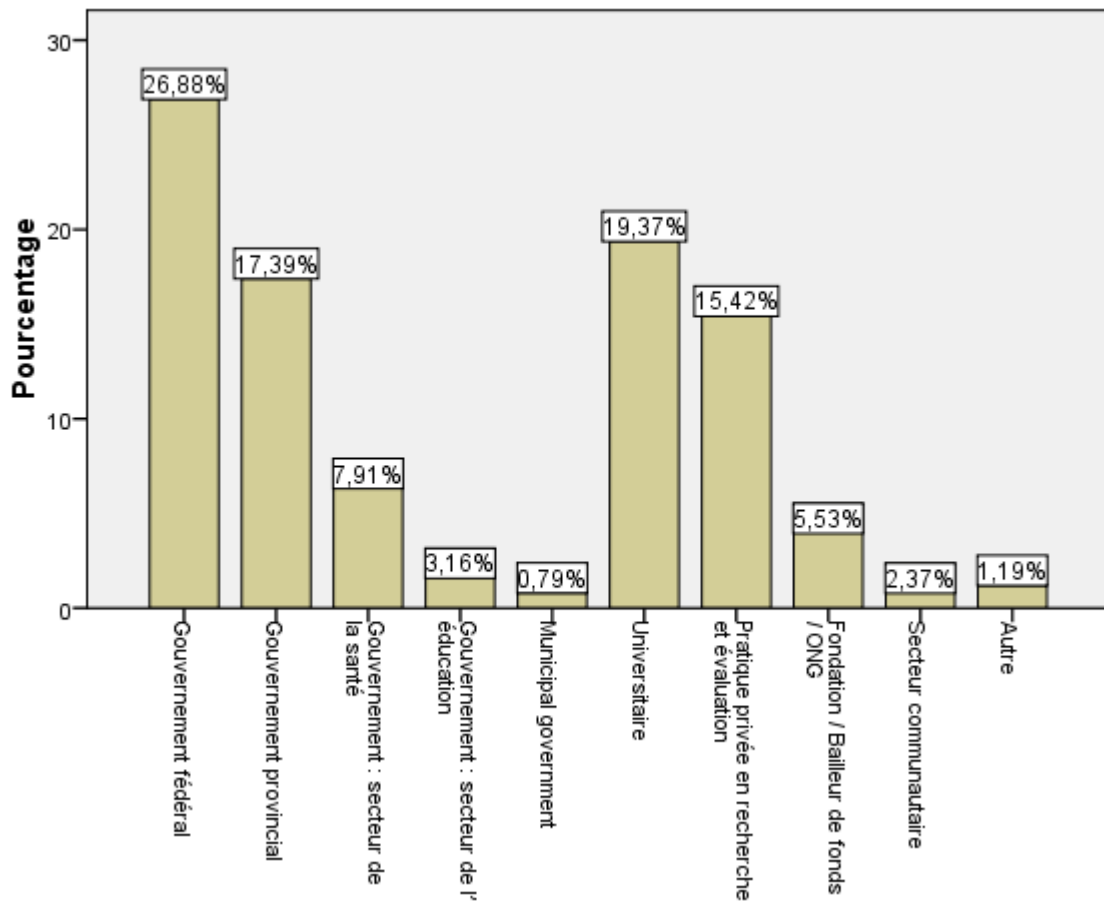
La très grande majorité des répondants identifient leur employeur comme source de financement pour participer au congrès (79,8 %). Par ailleurs, parmi les neuf personnes ayant retenu la réponse « Autre » comme source de financement, trois personnes décrivent leur financement comme provenant en partie d'eux-mêmes et en partie soit de leur employeur, soit d'une autre organisation, soit d'une bourse. Quatre autres répondants sont des personnes ayant travaillé à l'organisation du congrès comme membre du CO ou comme bénévole.

**Figure 5 : Financement de la participation**



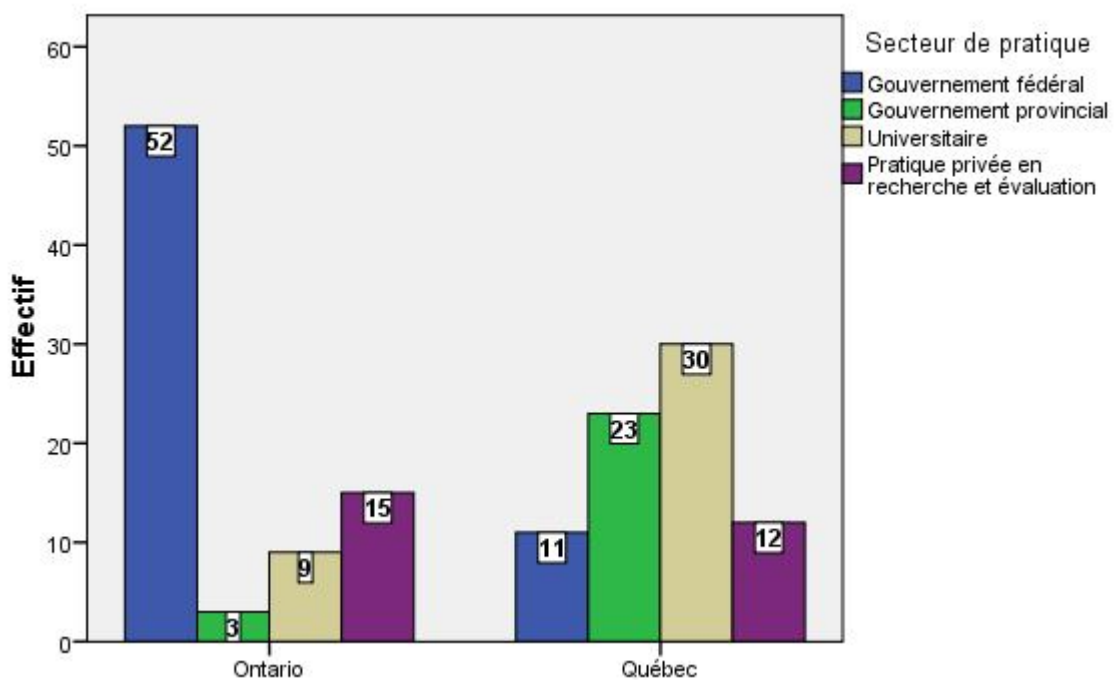
Une forte proportion des répondants ont identifié l'un ou l'autre des milieux gouvernementaux comme secteur de pratique (71,6 %). Parmi les secteurs gouvernementaux, le gouvernement fédéral occupe le premier rang (26,9 %), suivi du gouvernement provincial (17,4 %). Parmi les secteurs non gouvernementaux, les secteurs universitaires (19,4 %) et de la pratique privée (15,4 %) occupent presque tout l'espace, devant de beaucoup le secteur « Fondation / Bailleurs de fonds/ ONG » (5,5 %) et le secteur communautaire (2,4 %).

**Figure 6 : Secteur de pratique**



La situation au Québec diffère, où l'on retrouve en ordre décroissant, dans les quatre premières positions, le secteur universitaire (34,9 %), le gouvernement provincial (26,7 %), la pratique privée en recherche et évaluation (14,0 %) et finalement le gouvernement fédéral (12,8 %). La comparaison avec les répondants de l'Ontario marque une forte divergence, où le gouvernement fédéral occupe clairement la première place (51,5 %) et où le gouvernement provincial n'y obtient qu'une place somme toute marginale (3 %). La force de la participation universitaire au Québec s'explique peut-être en partie par une forte représentation d'étudiants et de professionnels de recherche associés à l'ÉNAP et à l'Université Laval, deux institutions impliquées dans les activités du congrès.

**Figure 7 : Secteur de pratique : Québec vs. Ontario**

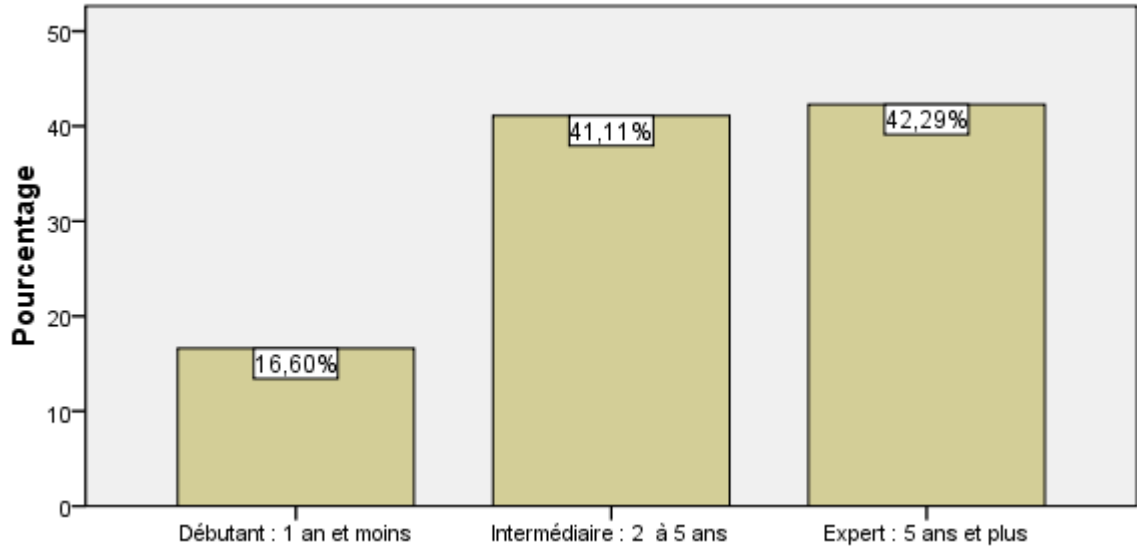


Par ailleurs, la faiblesse de la participation du secteur communautaire peut peut-être s'expliquer par les coûts élevés du congrès et le mode de financement dominant des participants, qui consiste à faire appel à l'employeur. Une hypothèse à considérer voudrait que

les employeurs du secteur communautaire puissent plus difficilement soutenir une participation coûteuse à un congrès que ne peut le faire un employeur gouvernemental.

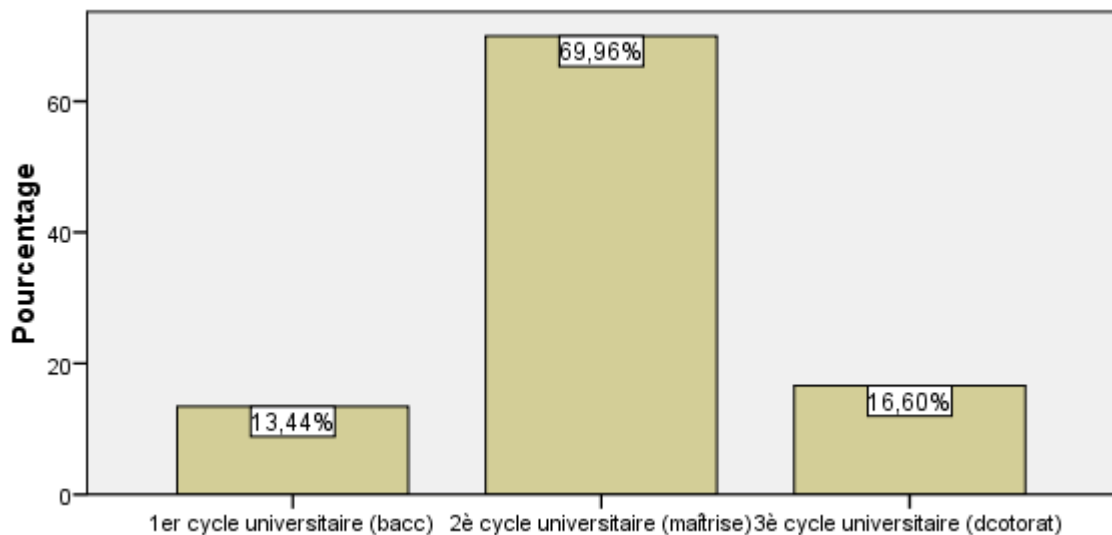
Une faible proportion des répondants se déclarait débutants (1 an et moins d'expérience) dans la pratique de l'évaluation (16,6 %). Le reste des participants se partage environ à parts égales entre un niveau d'expérience intermédiaire (entre 2 et 5 ans d'expérience; 41,1 %) et expert (5 ans et plus d'expérience; 42,3 %).

**Figure 8 : Niveau d'expérience**

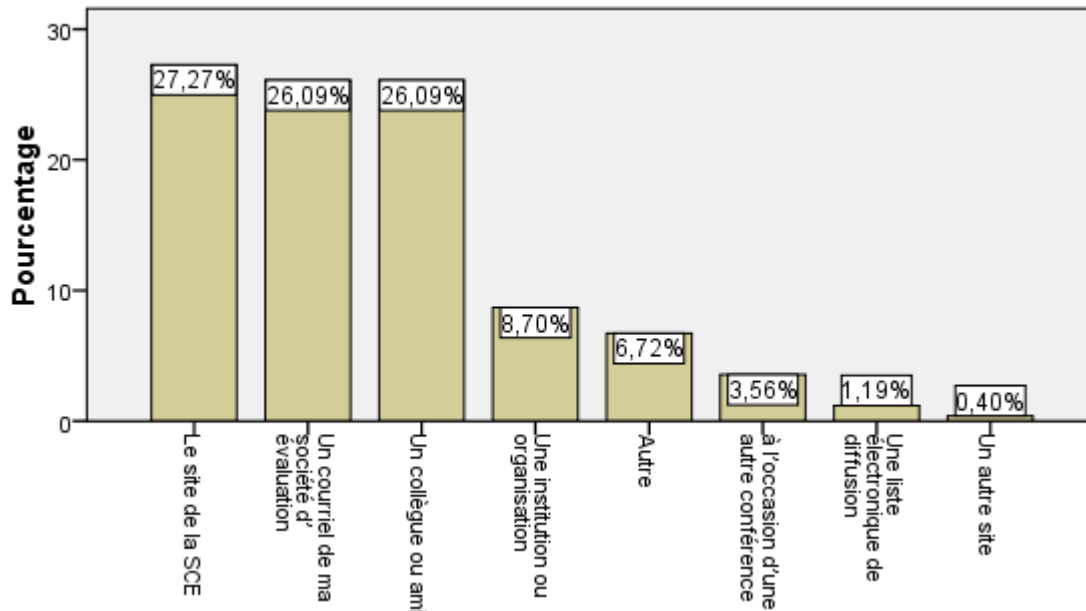


Les répondants sont en général fortement scolarisés. Tous (100,0 % des répondants) ont au moins obtenu un diplôme de premier cycle universitaire. À la question « Quel est votre niveau de scolarité (dernier diplôme complété) ? » les répondants ont répondu le 1er cycle universitaire à 13,4 %, le 2ème cycle universitaire à 70,0 % et le 3ème cycle universitaire à 16,0 %.

**Figure 9 : Niveau de scolarisation**



C'est principalement par le biais de moyens de communication électronique que les répondants ont été informés de la tenue du congrès. Le site de la SCÉ (27,3 %) et les courriels des sociétés d'évaluation (26,1 %) sont les moyens électroniques les plus importants. Cela souligne l'importance de ce moyen de promotion et de la collaboration des différents chapitres dans l'envoi de messages aux membres. Le plus important des autres moyens est le choix de réponse « Un collègue ou ami » (26,1 %).

**Figure 10 : Information sur l'existence du congrès**

Nous avons également demandé aux répondants d'identifier les raisons qui les avaient menés à participer au congrès. Les répondants devaient sélectionner jusqu'à trois éléments sur une liste de 11 possibilités. Nous les présentons dans l'ordre de préférence. Le pourcentage de répondants ayant retenu un élément est inscrit entre parenthèses. L'aspect de l'amélioration des connaissances arrive en tête de liste avec 77,5 % des répondants qui retiennent cet élément. Le réseautage (58,9 %) et l'amélioration des compétences pratiques (43,9 %) rejoignent aussi une large part de participants. Il est intéressant de noter que les conférenciers et les panélistes figurent parmi les choix les moins populaires, avec seulement 8,7 % des répondants qui ont retenu cet élément comme une raison expliquant leur participation. Le lieu du congrès, qui avait constitué une décision stratégique importante en matière de marketing et de finance, semble finalement avoir eu un effet modéré aux dires des participants (26,9 %).

**Tableau 1 : Rangs des raisons motivant la participation au congrès**

Rang	Raison	% de répondants ayant retenu la raison
1	Améliorer mes connaissances en évaluation	77,5
2	Réseautage	58,9
3	Améliorer mes compétences pratiques	43,9
4	Je donnais un atelier ou une communication	33,6
5	Lieu du congrès (Québec, Château Frontenac)	26,9
6	Le thème du congrès et les sujets abordés	24,5
7	Les ateliers pré-congrès	17,4
8	La disponibilité d'un financement	11,9
9	Les conférenciers invités et panélistes	8,7
10	Les activités sociales	2,0
11	Le 400 <sup>e</sup> anniversaire de la Ville de Québec	3,2

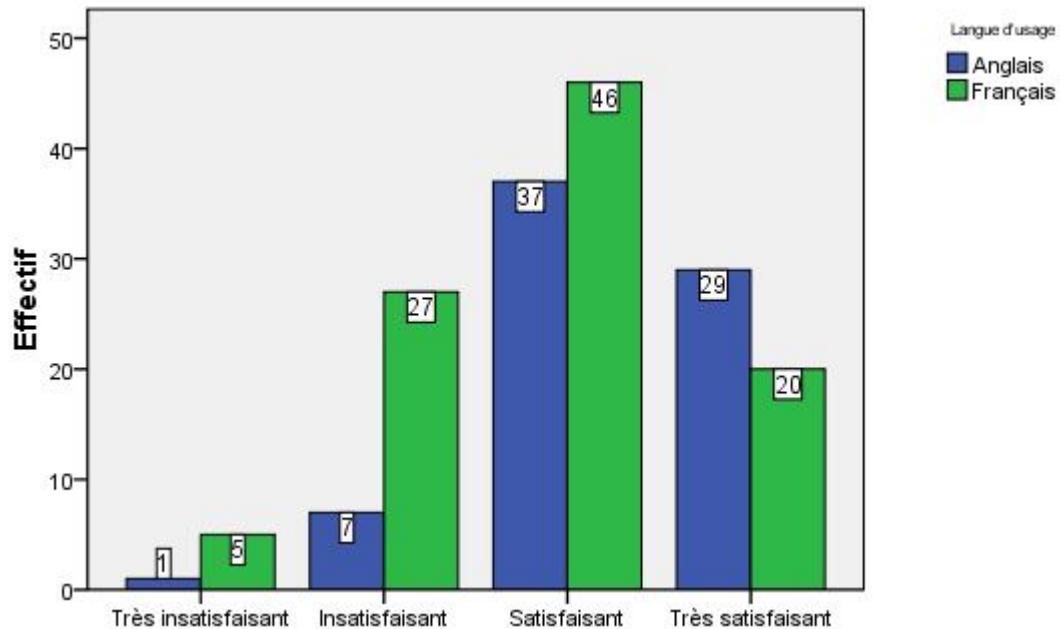
### 3 Communications

Les questions sur la qualité des communications abordaient plusieurs dimensions de celles-ci. Nous avons d'abord demandé aux répondants de se prononcer sur la pertinence des communications en relation avec le thème général et les sous-thèmes du Congrès. Le taux de satisfaction global est élevé, à 93 % (satisfaisant 61,3 % et très satisfaisant 31,7 %). Le taux de satisfaction est moins élevé concernant l'équilibre entre les présentations en français et en anglais (très insatisfaisant 3,4 %, insatisfaisant 19,5 %, satisfaisant 47,7 % et très



satisfaisant 29,3 %). Sur ce point, les répondants francophones sont plus enclins à être insatisfaits que les répondants anglophones (taux d'insatisfaction global respectivement à 32,7 % et 10,9 %). Notons qu'une réaction semblable est apparue du côté des ateliers de formation, où seulement deux ateliers étaient offerts par des formateurs québécois.

**Figure 11 : Satisfaction pour les communications et langue d'usage**



Nous avons également demandé aux répondants de se prononcer sur la qualité des présentations par catégories de présentations. Dans l'ensemble, le taux de satisfaction demeure élevé. Les communications orales obtiennent un taux de satisfaction global de 92,7 % (satisfaisant 57,7 % et très satisfaisant 35,0 %). Les panels obtiennent un taux de satisfaction global de 90,1 % (satisfaisant 58,1 % et très satisfaisant 32,0 %). Les communications par affiche (neuf affiches étaient présentées) obtiennent un taux de satisfaction global légèrement plus faible de 83,4 % (satisfaisant 49,7 % et très satisfaisant 33,7 %). Finalement, les discours des grands conférenciers reçoivent des taux de satisfaction globaux de 86,3 % pour Ross Conner (satisfaisant 45,2 % et très satisfaisant 41,1 %) et de 86,9 % pour Oumoul Ba Tall (satisfaisant 56,0 % et très satisfaisant 30,9 %).

#### 4 Activités sociales

Les questions sur les activités sociales obtiennent de manière générale un taux de réponse relativement faible, ce qui est normal, ces activités étant accessoires au congrès lui-même et certaines d'entre elles requérant des frais supplémentaires (visites guidées et souper croisière). Les répondants ont retenu la réponse inapplicable ou pas de réponse dans une proportion moyenne de 39,5 % pour ces questions contre 18,6 % dans le cas des questions sur les communications. Le taux de satisfaction est néanmoins élevé. Le cocktail d'ouverture obtient un taux de satisfaction global de 91,9 % (satisfaisant 41,9 % et très satisfaisant 50,0 %), les visites guidées de 84,6 % (satisfaisant 40,4 % et très satisfaisant 44,2 %), le souper croisière de 87,0 % (satisfaisant 56,9 % et très satisfaisant 30,1 %), l'offre totale d'activités sociales de 86,2 % (satisfaisant 51,1 % et très satisfaisant 35,1 %) et le kiosque d'information sur les activités sociales de 80,5 (satisfaisant 51,4 % et très satisfaisant 29,1 %).

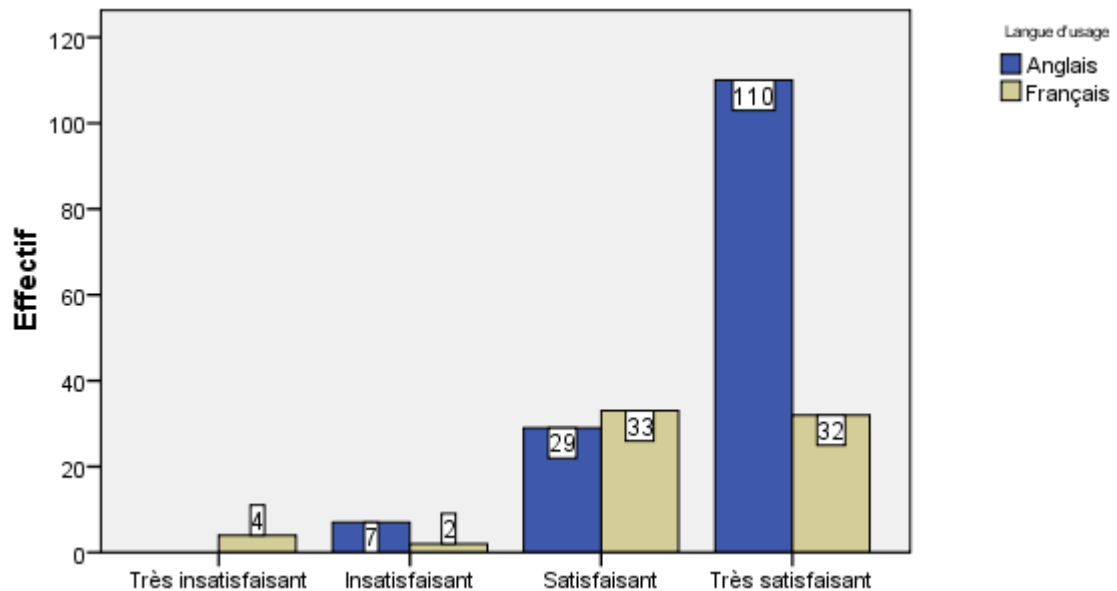
#### 5 Site internet et communication avec les participants

Cette cinquième série de questions portait sur les aspects de communication entre les organisateurs du congrès et les participants. L'information disponible sur le site internet du congrès obtient un taux de satisfaction global de 88,0 % (satisfaisant 65,4 % et très satisfaisant 22,6 %), l'information offerte par courriels de 86,1 % (satisfaisant 55,7 % et très satisfaisant 30,4 %), l'information présentée dans le programme remis aux participants en début de congrès de 85 % (satisfaisant 47,0 % et très satisfaisant 38,0 %).

Une question demandait dans quelle mesure les réponses offertes aux personnes avant le congrès étaient satisfaisantes. Cet aspect obtient un taux de satisfaction global très élevé, à 94,1 %. Le libellé de la question dans ce cas portait cependant peut-être à confusion. La question cherchait à connaître le niveau de satisfaction des participants en regard des questions qu'ils avaient posées par téléphone ou par courriel au CO ou à l'organisateur

d'événements. Dans cette optique, le nombre de répondants à cette question est sans doute élevé (219 sur 253 répondants, soit 86,6 %) pour un service qui n'a probablement pas été utilisé par tous les participants. Cela laisse planer un doute, soit sur le sérieux relatif avec lequel les répondants se sont prononcés sur certaines questions qui pouvaient aborder des réalités les concernant peu ou pas, soit sur la compréhension qu'ils ont eue de la question. Les répondants ont pu interpréter le libellé comme portant sur l'accès à une information pertinente sur le site ou dans les courriels envoyés, ce qui n'implique pas nécessairement une interaction avec le CO ou l'organisateur d'événements. Par ailleurs, des différences apparaissent entre les répondants francophones et anglophones sur cette question. Les francophones sont les seuls à compter des répondants très insatisfaits (5,6 % d'entre eux) tandis que les anglophones sont très nombreux à être très satisfaits (75,3 % d'entre eux, contre 45,1 % pour les francophones).

**Figure 12 : Satisfaction sur l'assistance avant congrès et langue d'usage**



**Tableau 2 : Satisfaction sur l'assistance avant congrès et langue d'usage**

Langue d'usage			
Satisfaction	Anglais	Français	Total
Très insatisfaisant	0,0%	5,6%	1,8%
Insatisfaisant	4,8%	2,8%	4,1%
Satisfaisant	19,9%	46,5%	28,3%
Très satisfaisant	75,3%	45,1%	65,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

## 6 Aspects logistiques du congrès

Les questions ayant trait aux aspects logistiques du congrès se voient attribuer, de manière générale, un taux de satisfaction élevé. Ainsi, le lieu choisi pour la tenue du congrès, le Château Frontenac, obtient un taux de satisfaction global de 91,6 % (satisfaisant 28,9 % et très satisfaisant 62,7 %). Les locaux utilisés pour les plénières obtiennent un taux de satisfaction global de 75,0 % (satisfaisant 33,1 % et très satisfaisant 41,9 %), un taux relativement bas comparativement aux autres questions sur les locaux utilisés. La traduction simultanée, laquelle avait lieu exclusivement dans les locaux de la plénière, obtient un taux de satisfaction global de 87,5 % (satisfaisant 59,4 % et très satisfaisant 28,1 %). Les locaux servant aux autres communications obtiennent un taux de satisfaction global de 83,3 % (satisfaisant 46,9 % et très satisfaisant 36,4 %). Les locaux réservés aux exposants ont pour leur part été très appréciés avec un taux de satisfaction global de 93,4 % (satisfaisant 52,5 % et très satisfaisant 40,9 %).

Les aspects logistiques concernant les services offerts obtiennent des taux de satisfaction élevés. Le kiosque d'information obtient un taux de satisfaction global de 95,8 % (satisfaisant 47,3 % et très satisfaisant 48,5 %), l'accueil et l'inscription sur place de 93,5 % (satisfaisant 29,9 % et très satisfaisant 63,6 %), les services d'inscription en ligne de 85,8 % (satisfaisant 38,5 % et très satisfaisant 47,3 %), la pochette du participant 84,1 % (satisfaisant 54,3 % et très satisfaisant 29,8 %), et les exposants de 90,9 (satisfaisant 40,4 % et très satisfaisant 50,5 %).

La question sur la qualité de l'hébergement a été abordée par une minorité de répondants (38 sur 253, soit 15,0 %), ce qui reflète sans doute le fait que tous les participants n'ont pas fait affaire avec le Château. Ceux-ci ont par ailleurs manifesté un taux de satisfaction global de 92,1 % (satisfaisant 59,4 % et très satisfaisant 28,1 %). La qualité de la nourriture servie dans le cadre du congrès obtient pour sa part un taux de satisfaction global de 86,7 % (satisfaisant 40,0 % et très satisfaisant 46,7 %), et le stationnement, lui, un taux de satisfaction global de 92,4 % (satisfaisant 48,5 % et très satisfaisant 33,9 %).

## 7 Ateliers

Les questions sur les ateliers de formation pré congrès concernent une sous-population des participants au congrès. 86 de nos 253 répondants (soit 34,0 %) ont déclaré avoir participé à un atelier (Il y a eu 168 inscriptions réelles, pour un taux de réponse de 51,2 %). Ils ont manifesté un taux de satisfaction global de 88,2 % (satisfaisant 29,4 % et très satisfaisant 58,8 %). Les ateliers bénéficiaient par ailleurs d'un mécanisme d'évaluation concernant chaque atelier pris individuellement; on fait état de ces résultats à la section 1.

## 8 Présentateurs et offreurs d'ateliers

Trois questions s'adressaient directement aux offreurs de communications et d'ateliers de manière à obtenir de l'information non seulement de la part des consommateurs du congrès mais aussi de la part de ceux qui en offrent l'essentiel du contenu.

85 de nos 253 répondants (soit 33,6 %) font partie de ces offreurs de contenus. Les offreurs d'ateliers et les offreurs de communications semblent relativement distincts : 9,4 % des répondants offreurs ont donné un atelier et une communication, 4,7 % seulement un atelier et 85,9 % seulement une communication. Ils ont été dans l'ensemble satisfaits du soutien technique offert, avec un taux de satisfaction global de 78,3 % (satisfaisant 36,1 % et très satisfaisant 42,2 %). Le taux de satisfaction dans ce cas précis doit être attribué en bonne à l'organisateur d'événement, Willow, et à l'entreprise engagée pour livrer et gérer le matériel technologique servant aux présentations.

## 9 Appréciation générale

Le questionnaire administré aux participants comportait quatre questions permettant d'apprécier le congrès dans son ensemble et d'évaluer des gains chez les participants sur des attentes spécifiques face au congrès. Le taux de satisfaction globale est de 92,2 % concernant les gains en matière de réseautage (satisfaisant 60,8 % et très satisfaisant 31,4 %) et de 86,7 % concernant les gains en matière de connaissances (satisfaisant 58,5 % et très satisfaisant 28,2 %), lesquelles sont d'ailleurs les deux principales raisons mentionnées pour avoir assisté au congrès.

Les résultats sont moins favorables sur la question des gains en matière de compétences pratiques : le taux de satisfaction global n'est que de 63,5 % (très insatisfaisant 4,0 %, insatisfaisant 32,4 %, satisfaisant 54,2 % et très satisfaisant 9,3 %). Par contre, si on raffine l'analyse en distinguant les répondants ayant participé à un atelier de ceux qui ne l'ont pas fait, les participants affichent un taux de satisfaction plus élevé sur les gains en matière de compétences pratiques (voir tableau suivant).

**Tableau 3 : Satisfaction sur les gains en compétences pratiques selon la participation ou non à des ateliers de formation**

Satisfaction	Participation à un atelier		
	Non	Oui	Total
Très insatisfaisant	4,3%	3,6%	4,0%
Insatisfaisant	36,2%	26,2%	32,4%

Satisfaisant	54,6%	53,6%	54,2%
Très satisfaisant	5,0%	16,7%	9,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Finalement, concernant la valeur globale de l'investissement, les participants affichent un taux de satisfaction global de 86,8 % (satisfaisant 56,8 % et très satisfaisant 30,0 %). C'est cette dernière donnée qui préside à l'analyse globale de la satisfaction des participants et qui suggère un succès d'appréciation du congrès. La question portant sur cet élément a par ailleurs été posée à la toute fin, pour faire bénéficier aux répondants d'un exercice de réflexion sur un ensemble d'aspects plus précis de leur propre satisfaction.

## **10 Analyse récapitulative sur l'enquête auprès des participants**

En faisant preuve de la prudence nécessaire à l'analyse de résultats de satisfaction, force est de constater que le congrès a plu fortement à ses participants. Les taux de satisfaction sont élevés ou très élevés et peu ou pas d'items ont reçu un indice de satisfaction significativement plus bas que les autres. Cela mène à penser notamment que le congrès ne comporte pas d'accroc majeur dans un aspect ou l'autre de sa prestation.

Par ailleurs, les informations recueillies montrent deux clientèles très distinctes au congrès. Les participants québécois portent des caractéristiques différentes des autres participants canadiens et affichent également des réactions différentes aux questions posées. Cela soulève entre autres des interrogations sur les attentes et les besoins divers de multiples communautés de l'évaluation au Canada face à un congrès pancanadien.

L'exercice de retour sur le congrès 2008, en puisant sur les commentaires des participants, l'analyse des organisateurs, les données financières et de participation, mène au constat de la réussite d'un projet important pour la SQEP et la SCÉ. Bien que le congrès annuel de la SCÉ soit fait, par définition, tous les ans, cela représente néanmoins, pour chaque nouveau comité organisateur, une expérience comportant une part d'inconnu. L'accès à de l'information sur les congrès passés et à de l'expertise en matière d'organisation a été déterminant dans la conduite du congrès; nous pensons par ailleurs que ce passage d'information d'un congrès annuel a avantage à être encouragé et systématisé. Celui-ci est grandement favorisé par l'existence du manuel de congrès élaboré par des bénévoles de la SCÉ mais aussi et surtout par la qualité des rapports personnels entre le CO, d'une part, et les organisateurs passés et les officiers de la SCÉ, d'autre part.

Pour le CO, le congrès de 2008 témoigne de la possibilité pour la SQEP de réaliser des événements importants et marquants dans la communauté de l'évaluation au Québec et au Canada. C'est aussi le signe de la nécessité d'un soutien et de la collaboration de la part de partenaires et de personnes qui croient à l'évaluation : le congrès n'est pas uniquement le fait du travail de quelques-uns, c'est l'expression du dynamisme d'une communauté.

Si l'expérience du congrès de 2008 est déjà du passé, on ne doit pas perdre de vue, dans la communauté de l'évaluation au Québec, que ce congrès revient nous visiter selon un cycle variable d'environ sept ou huit ans. Les lieux des congrès à venir étant déterminés par le Conseil national de la SCÉ plusieurs années à l'avance – les prochains congrès ont lieu à Ottawa, Vancouver et Halifax, respectivement en 2010, 2011 et 2012 – la réflexion et la mobilisation des forces évaluatrices au Québec doivent déjà s'activer pour préparer ce chantier important et stimulant.

Canadian Evaluation Society: Conference Review Committee (2006). CES Conference Manual, Ottawa, Canadian Evaluation Society, 63 p.

ROYSE, D., B. A. THYER, D. K. PADGETT et T. K. LOGAN. (2006). Program Evaluation: An Introduction, 4e édition, Chicago, Nelson-Hall Publishers, 428 p.

## **ANNEXES**

## ANNEXE I : DONNÉES FINANCIÈRES

(Extraits des états financiers de la SCÉ, 2008.)

### SQEP 2008

#### Income Statement

Updated: Jan. 29, 2009

		Audited - 6/30/08	7/1/08 - date		% du Bud- get		
	Budget (400)	Réal	Réal	Réal + Réel			
<b>REVENUS</b>							
<b>REVENUS</b>							
4001	Inscriptions au Congrès (550\$,régulier,50%inscrits; 475\$,lève-tôt,40%inscrits; 250\$,étudiant, 10%inscrits)	Conference Registration	229 255,24	(4 092,50)	225 162,74	109%	
4003	Ateliers pré-congrès (35% inscrits*200 \$)	Workshop Registration	19 497,50		19 497,50	70%	
4005	Commandites	Sponsorship & Exhibits	14 804,00		14 804,00	99%	
4008	Souper croisière	Dinner Crusie	7 143,00		7 143,00	95%	
4009	Visite Guidée - English	Guide Stroll - English	1 333,53		1 333,53		
4010	Visite Guide - français	Guide Stroll - French	247,65		247,65		
4011	Dîner du mardi (Awards Luncheon)	Awards Luncheon	966,54	(33,33)	933,21		
4012	Réception d'ouverture	Opening Reception	514,35	(19,05)	495,30		
4013	Interest	Interest	12,41	332,36	344,77		
	<b>Total (Revenus)</b>	<b>Total Revenue</b>	<b>256 500,00 \$</b>	<b>273 774,22</b>	<b>(3 812,52)</b>	<b>269 961,70</b>	105%
	<b>Total (Revenus)</b>	<b>TOTAL REVENUE</b>	<b>256 500,00 \$</b>	<b>273 774,22</b>	<b>(3 812,52)</b>	<b>269 961,70</b>	105%
<b>DÉPENSES</b>							
	<b>Locaux et nourriture</b>	<b>Food &amp; Beverages</b>					
5110	Locaux	Facility	8 500,00 \$	9 905,00	9 905,00	117%	
5111	Petits déjeuners thématiques (20 \$*2jrs*25% inscrits)	Thematic Breakfast	4 000,00 \$	28 959,31	28 959,31	724%	
5112	Dîner du mardi (45 \$ *inscrits)	Tuesday Lunch	18 000,00 \$	26 593,75	26 593,75	148%	
	Dîner du mardi (suppl. 35\$*30)	Tuesday extra lunch tickets	1 050,00 \$	0,00			
5113	Pause-café congrès (10 \$*inscrits*5 pauses)	Health Break	20 000,00 \$	14 251,72	14 251,72	71%	
5114	Pause-café pré-congrès (10 \$*35% des inscrits)	Health Break - Pre workshop	1 400,00 \$	3 185,50	3 185,50	228%	
5180	Frais de services et taxes (30% de la nourriture et 15% locaux)	PST & Gratuities	13 095,00 \$	0,00	-	0%	
	<b>Sous-total</b>	<b>Sub-Total</b>	<b>66 045,00 \$</b>	<b>82 895,28</b>	<b>-</b>	<b>82 895,28</b>	126%



<b>Gestion du Congrès</b>							
5201	Accompagnement - The Willow Group, incluant TPS	Willow Services	<b>42 545,00</b>	40 160,00	<b>40 160,00</b>	94%	
<b>5205</b>	Inscription - The Willow Group (25 \$ inscrt)	Willow Registration services (\$25 /per)	<b>10 000,00</b>	12 375,00			
5202	Photocopie, impression, courrier, timbres, etc.	Office Support expenses	<b>2 000,00</b>	0,00	-	0%	
5203	Comité organisateur ( 25 réunionsx200\$)	Committee Expenses	<b>5 000,00</b>	2 779,97	675,00	<b>3 454,97</b>	69%
5204	Secrétariat local	SQEP Chapter Secretariat	<b>5 000,00</b>	4 213,75		<b>4 213,75</b>	84%
	<b>Sous-total</b>	<b>Sub-Total</b>	<b>64 545,00</b>	59 528,72	675,00	<b>60 203,72</b>	93%
<b>Marketing</b>		<b>Marketing</b>					
5301	Appel d'offres, inscription - traduction	Translation - Call for presentation	<b>750,00</b>	972,74		<b>972,74</b>	130%
5302	Signets, dépliants	Bookmarks	<b>1 000,00</b>	780,20		<b>780,20</b>	78%
5303	Logo	Logo	<b>2 000,00</b>	1 950,00		<b>1 950,00</b>	98%
5304	Publicité/siteweb/traduction	Advertisement	<b>5 000,00</b>	150,00		<b>150,00</b>	3%
	<b>Sous-total</b>	<b>Sub-Total</b>	<b>8 750,00</b>	3 852,94	-	<b>3 852,94</b>	44%
<b>Programme</b>		<b>Programme</b>					
5401	Conférenciers spéciaux *	Speakers fee	<b>20 000,00</b>	4 581,54		<b>4 581,54</b>	23%
5402	Cadeaux	Gift	<b>1 000,00</b>	108,32		<b>108,32</b>	11%
5403	Équipement audio-visuel	Audio-Visual	<b>15 000,00</b>	13 080,38		<b>13 080,38</b>	87%
5404	Traduction simultanée	Simultaneous Interpretation	<b>10 000,00</b>	6 797,38		<b>6 797,38</b>	68%
5405	Montage de la session poster	Poster Sessions	<b>1 000,00</b>	300,00		<b>300,00</b>	30%
5406	Kit du participant - traduction	Translation - Participant kits	<b>1 500,00</b>	2 150,36		<b>2 150,36</b>	143%
5407	Kit du participant - photocopie et chemise (15 \$)	Printing - Participant kits	<b>6 000,00</b>	2 429,00			
5408	Sac du participant	Delegate Bags		1 636,80			
5409	Participant Africain	African Delegates		16 205,22		<b>16 205,22</b>	#DIV/0!
	<b>Sous-total</b>	<b>Sub-Total</b>	<b>54 500,00</b>	47 289,00	-	<b>47 289,00</b>	87%
<b>Activités sociales</b>		<b>Social activities</b>					
5501	Réception de bienvenue (25 \$*50% inscrits)	Welcome Reception	<b>10 000,00</b>	7 464,59		<b>7 464,59</b>	75%
5502	Animation	Entertainment	<b>3 000,00</b>	2 000,00		<b>2 000,00</b>	67%
5503	Souper croisière	Dinner Crusie	<b>7 500,00</b>	6 906,61		<b>6 906,61</b>	92%
5504	Visite guidée - English	Guide Stroll - English		1 213,05		<b>1 213,05</b>	
5505	Visite guidée - français	Guide Stroll - French		58,75		<b>58,75</b>	
5520	Frais divers (affiches, photocopie, etc)	Others	<b>1 000,00</b>	250,31		<b>250,31</b>	25%
	<b>Sous-total</b>	<b>Sub-Total</b>	<b>21 500,00</b>	17 893,31	-	<b>17 893,31</b>	83%
<b>Frais comptables et financiers</b>		<b>Finance</b>					
5601	Redevance de la SCÉ	CES profit Sharing	<b>25 000,00</b>	38 400,00	(636,11)	<b>37 763,89</b>	151%

5602	Vérification	Audit	2 000,00	1 100,00		1 100,00	55%
5603	Charges de cartes de crédit (75% revenus hors commandites*3,75% moy.)	Bank charges/Credit Card Charges	6 792,19	9 384,72	97,54	9 482,26	140%
5604	Provision pour mauvaise créance	Bad Debt Provision	1 500,00	0,00	40,33	40,33	3%
	Autres charges et frais bancaires	Others and bank charges	300,00	0,00		-	0%
5605	Imprévus	Miscellaneous	3 000,00			-	
5606	Redevance de la SQEP Chapter	SQEP Profit sharing	-	9 600,00	(159,03)	9 440,97	
	<i>Sous-total</i>	<b>Sub-Total</b>	<b>38 592,19</b>	<b>58 484,72</b>	<b>(657,27)</b>	<b>57 827,45</b>	150%
	<b>Total des dépenses</b>	<b>TOTAL EXPENSE</b>	<b>253 932,19</b>	<b>269 943,97</b>	<b>17,73</b>	<b>269 961,70</b>	106%
	<b>Profit prévu (Déficit)</b>	<b>NET INCOME</b>	<b>2 567,81</b>	<b>3 830,25</b>	<b>(3 830,25)</b>	<b>-</b>	

---

---