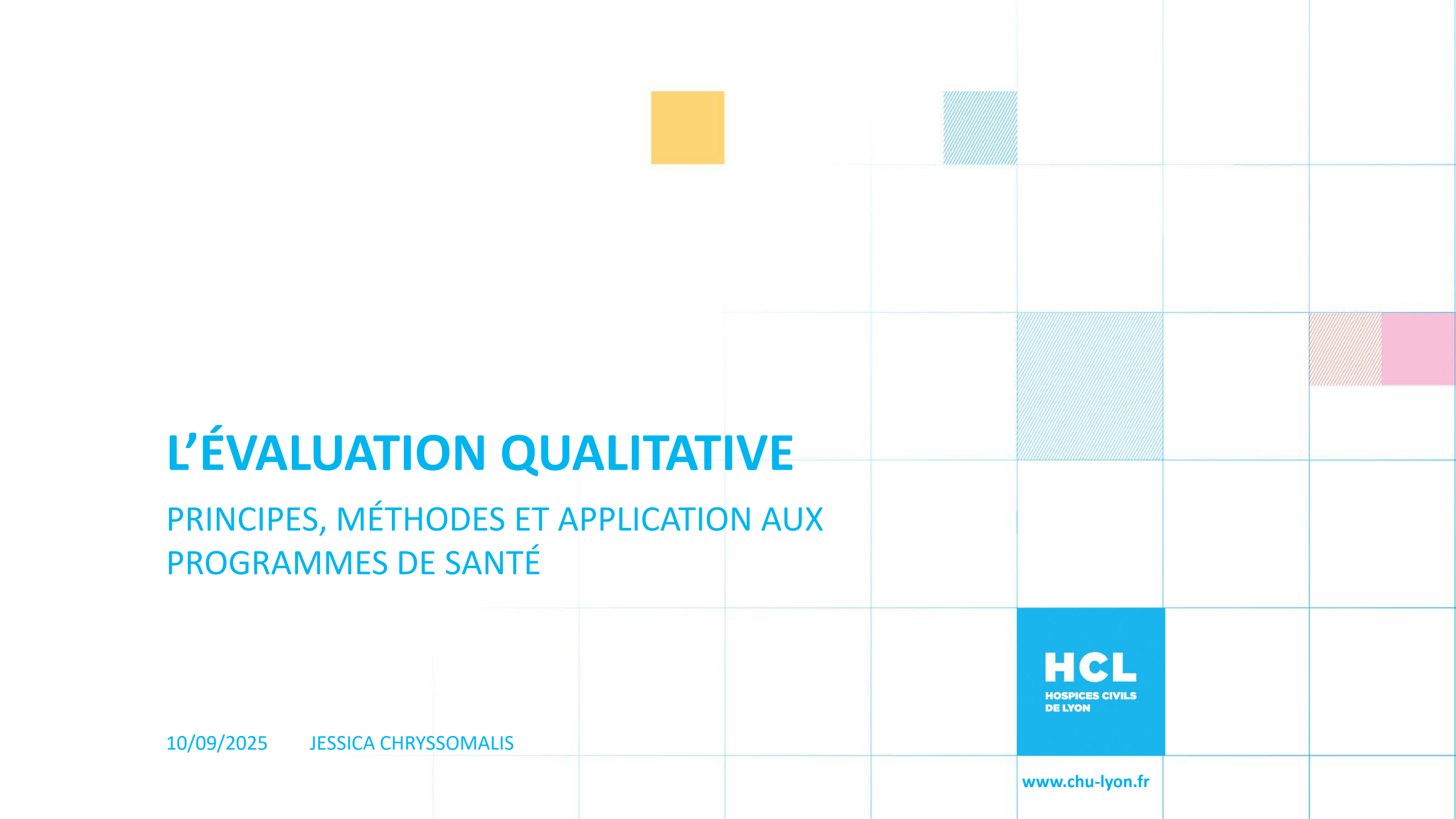




L'ÉVALUATION QUALITATIVE

PRINCIPES, MÉTHODES ET APPLICATION AUX
PROGRAMMES DE SANTÉ

10/09/2025

JESSICA CHRYSSOMALIS

HCL
HOSPICES CIVILS
DE LYON

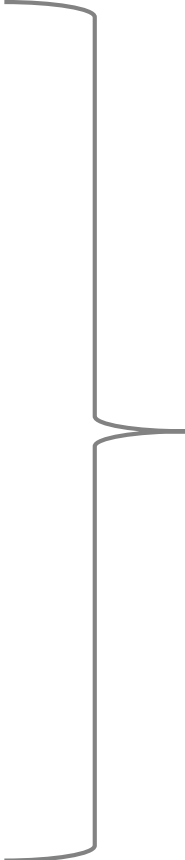
www.chu-lyon.fr

EVALUATION QUALITATIVE

2

PLAN DU COURS

1. Principes de l'évaluation qualitative
 - Définition de la démarche évaluative
 - Grandes étapes du processus d'évaluation
2. Méthodes d'évaluation qualitative
 - Recueil des données
 - Analyse qualitative des données
 - Synthèse des résultats



En prenant appui sur
l'évaluation du projet
A51 « Remidom »

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

DÉFINITION DE L'ÉVALUATION

Evaluer un projet c'est...

- ... Formuler un jugement de valeur sur le projet
 - ... À partir de données empiriques
 - ... Et des objectifs fixés au projet
 - ... En vue de l'améliorer, rendre des comptes, tirer des enseignements, généraliser ce qui fonctionne, etc.
- 
- On va se concentrer sur ces points aujourd'hui

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

DÉFINITION DE L'ÉVALUATION

Ce qui signifie :

- Une démarche spécifique, distincte de la recherche
- Des méthodes adaptées au contexte de l'évaluation
- Des enjeux opérationnels et stratégiques
- Des destinataires divers (porteurs de projet, financeurs, décideurs, etc.)

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

DÉMARCHE D'ÉVALUATION : LES ÉTAPES

PRINCIPES

1^e étape : Identifier les **objectifs du projet**

2^e étape : Choisir les **outils d'évaluation** et établir le protocole

3^e étape : **Recueillir** les données

4^e étape : Analyser les données recueillies et **formuler un jugement**

MÉTHODES

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

DÉMARCHE ÉVALUATIVE : IDENTIFIER LES OBJECTIFS

- Moment déterminant
 - L'évaluation portera sur l'atteinte des objectifs
 - Tout le protocole en découle
- Contextualiser les objectifs
 - Pour comprendre les objectifs (d'un projet, d'une politique publique...), on cherche la « **théorie du programme** »

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

7

IDENTIFIER LES OBJECTIFS = COMPRENDRE LA THÉORIE DU PROGRAMME

- La « théorie du programme », c'est l'esprit du projet : son fonctionnement tel qu'il est imaginé par les acteurs qui l'ont pensé, la logique à l'œuvre dans le projet.
- La théorie du programme repose sur plusieurs éléments :
 - Des éléments de contexte identifiés par les acteurs
 - Dans ce contexte, un ou plusieurs éléments problématiques
 - Des solutions aux problèmes identifiés (= le projet, l'expérimentation, la politique publique...)

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

8

DÉMARCHE ÉVALUATIVE : IDENTIFIER LES OBJECTIFS

➤ Au final, la théorie de programme se résume dans l'axe :



➤ Elle suppose toujours un lien de causalité directe de 1 à 2, de 2 à 3, etc.

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

EXEMPLE : LE PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE

- Éléments de contexte, dans le désordre :
 - Le SARS-Cov-2 se transmet par aérosols
 - Les contaminations sont en hausse
 - Le système hospitalier est saturé ou risque d'être saturé par des patients atteints de Covid-19
 - Le masque FFP2 réduit les chances de contamination
- Solution apportée : **port du masque obligatoire dans la rue**

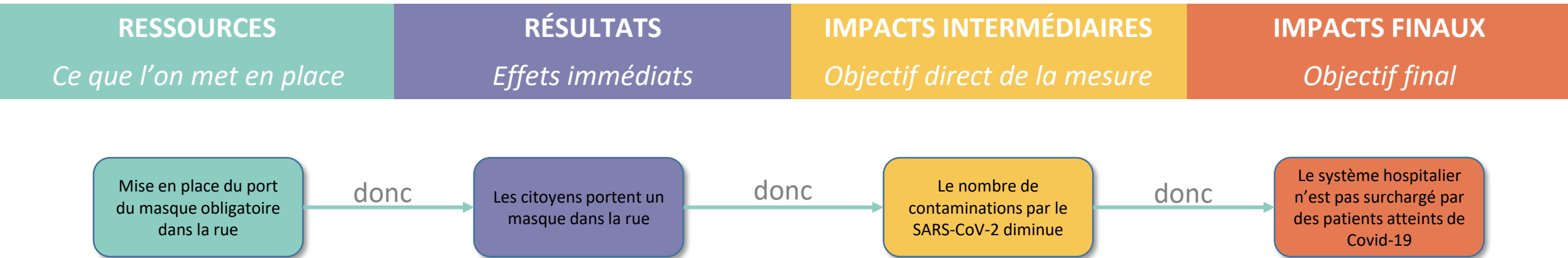


Reconstituer la théorie du programme « port du masque obligatoire dans la rue »

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

10

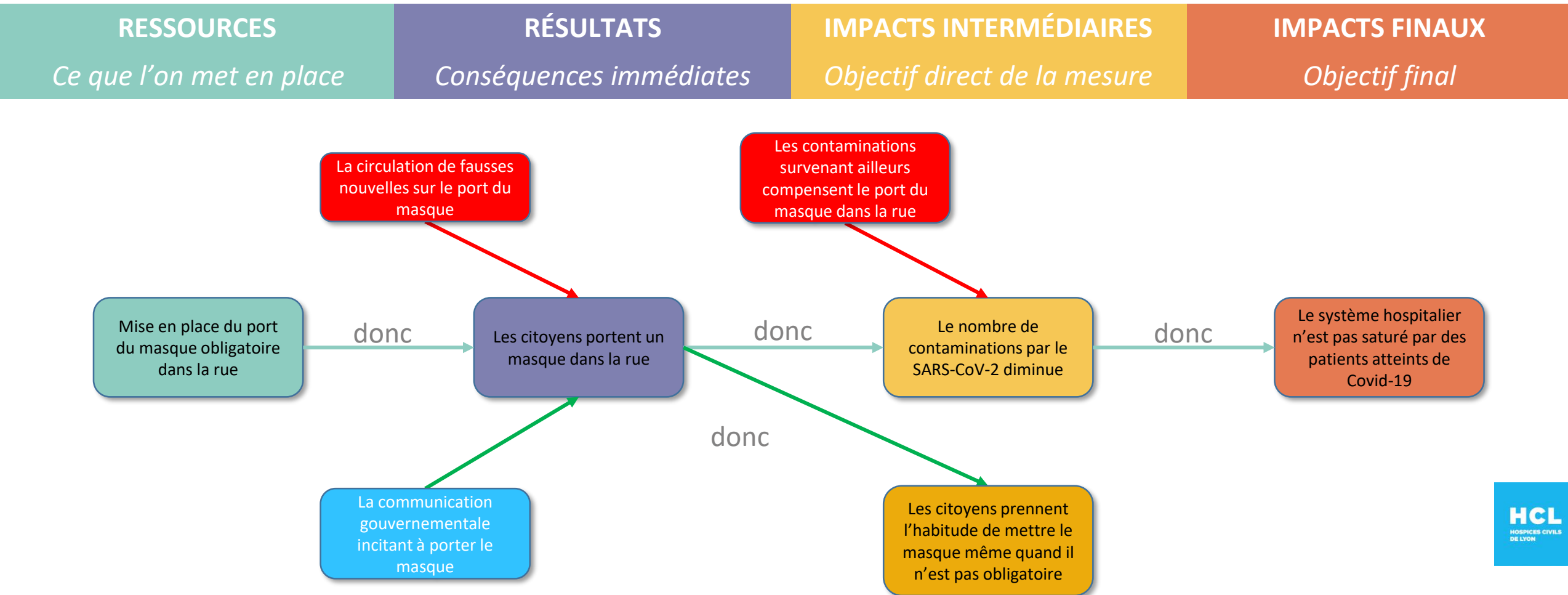
EXEMPLE DE REPRÉSENTATION GRAPHIQUE D'UNE THÉORIE DE PROGRAMME



1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

11

EXEMPLE DE REPRÉSENTATION GRAPHIQUE D'UNE THÉORIE DE PROGRAMME



REMIDOM : RÉSEAU MÉDECIN-INFIRMIER À DOMICILE

EXPÉRIMENTATION A51

12

Forfait de prise en charge :

- Suivi régulier
- 1 suivi aigu par forfait

Suivi régulier du patient :

- Suivi médical à domicile coordonné MG-IDEEL
- Visite mensuelle de l'IDEEL, visite semestrielle du MG
- 1 visite conjointe tous les ans (avec la même rémunération pour le MG et pour l'IDEEL)

Suivi aigu :

- Jusqu'à 5 visites IDEEL sur 15 jours



Pour des patients :

*ALD, ne pouvant se déplacer au cabinet
Pathologie stabilisée*



Ville de Saint-Nazaire (44)
Quartiers Ouest (QPV)

11 MG
4 IDEEL



+ 18 IDEEL de cabinets
infirmiers voisins

- Faible densité de MG
- Population vieillissante
- Augmentation de la demande médicale

Coordination MG-IDEEL

Les IDEEL transmettent une fiche de suivi par messagerie sécurisée au MG à chaque visite



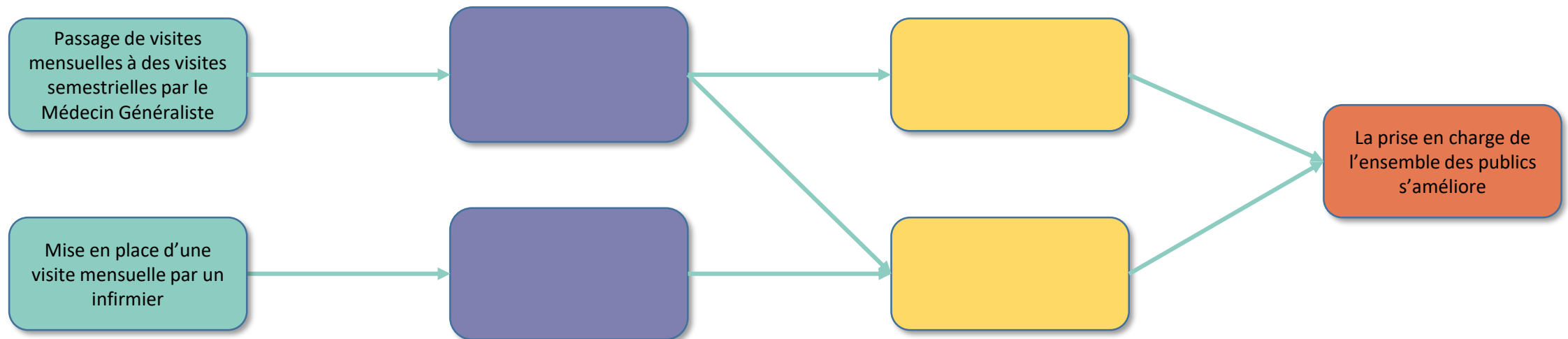
Les MG donnent leur contact direct aux IDEEL

L'ensemble du dossier médical est copié dans un classeur conservé par le patient chez lui, accessible à l'IDEEL et au MG pendant les visites

PRINCIPE DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

13

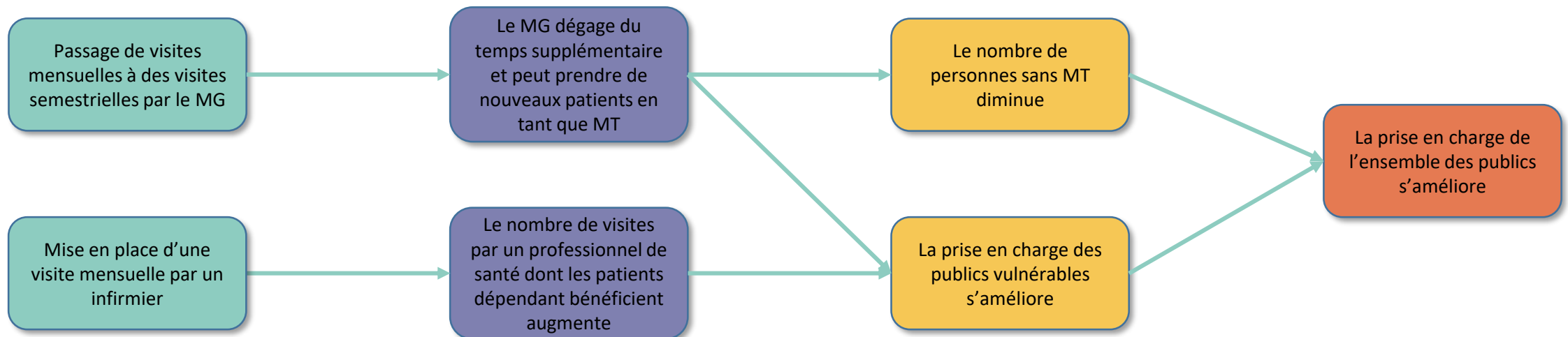
EXERCICE AUTOUR DE LA THÉORIE DE PROGRAMME DE REMIDOM

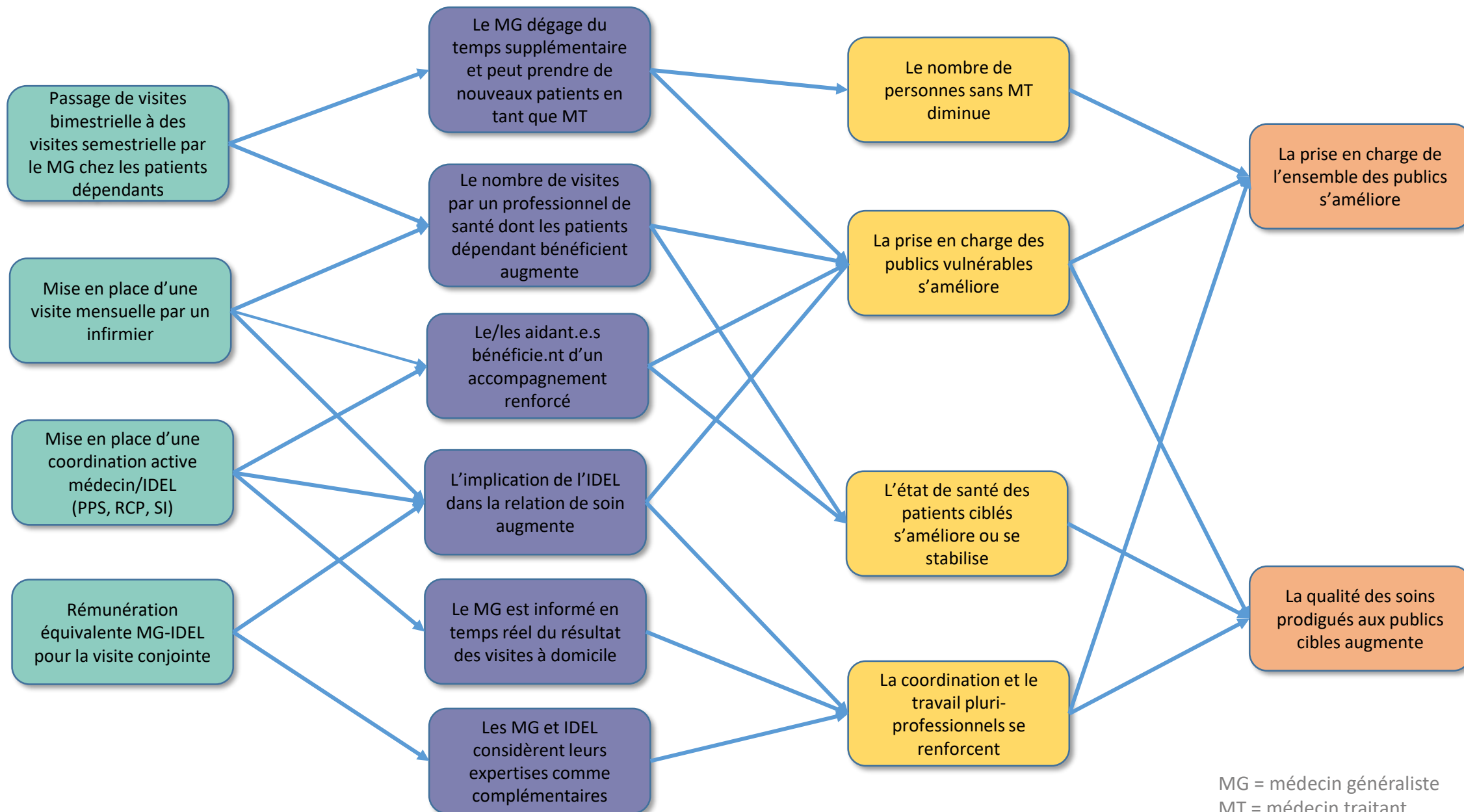


PRINCIPE DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

14

EXERCICE AUTOUR DE LA THÉORIE DE PROGRAMME DE REMIDOM

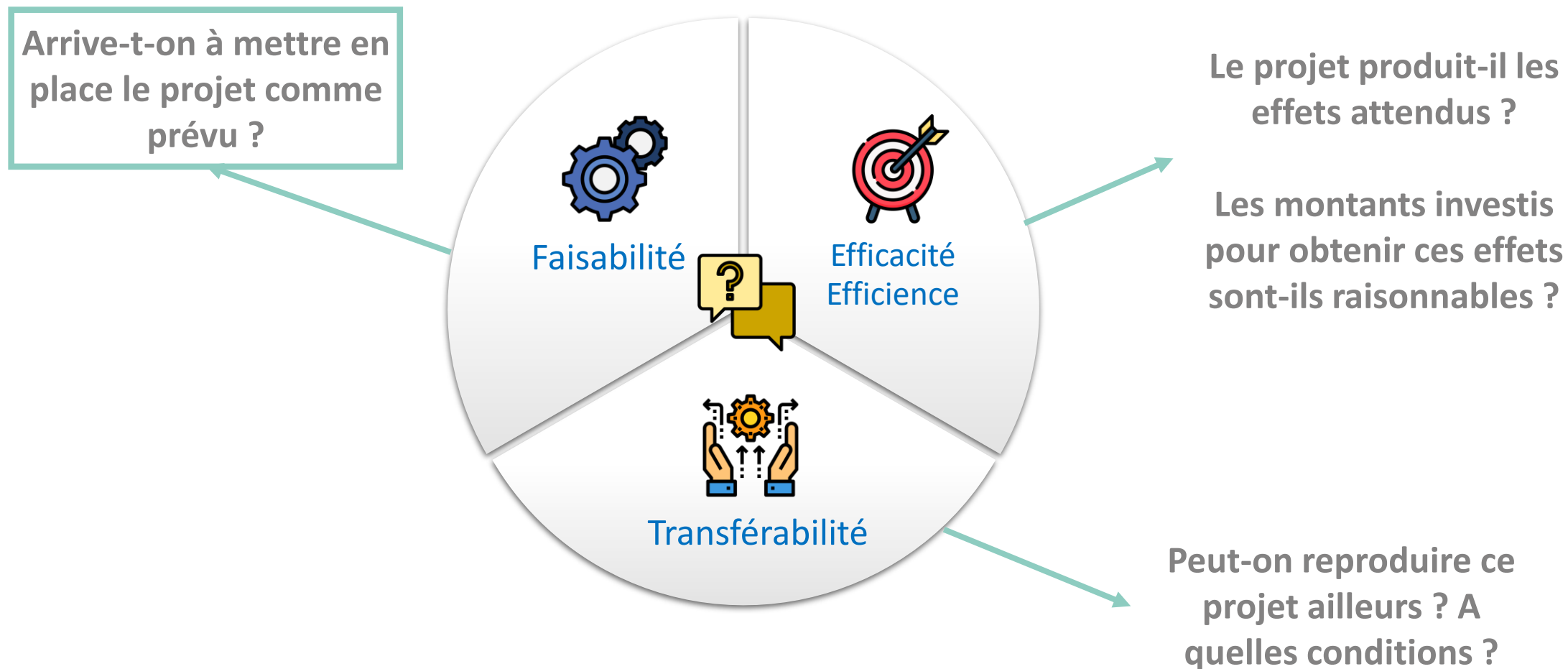




1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

16

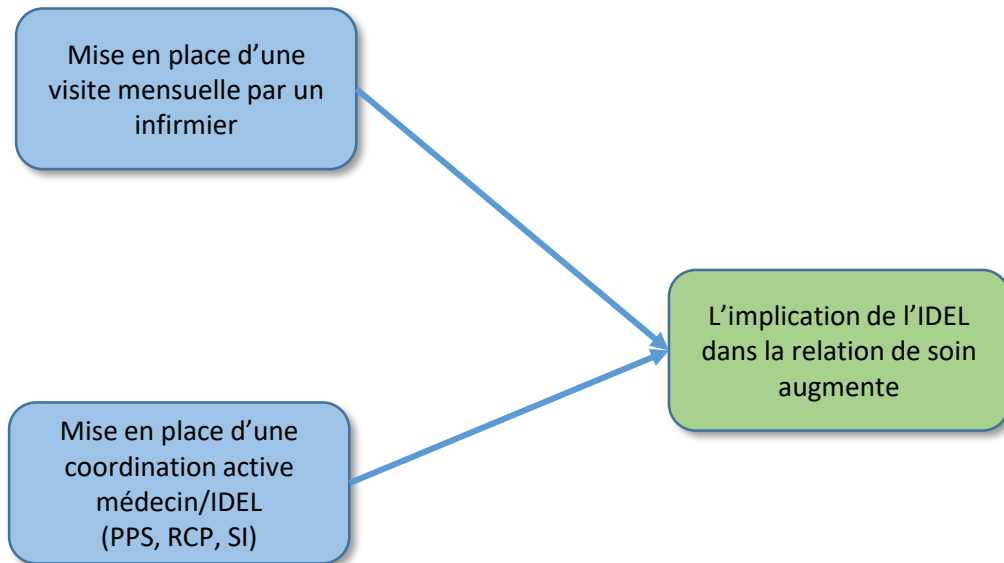
SÉLECTIONNER LES OBJECTIFS PERTINENTS À ÉVALUER



1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

17

ETAPE 2 : CHOIX DES OUTILS D'ÉVALUATION



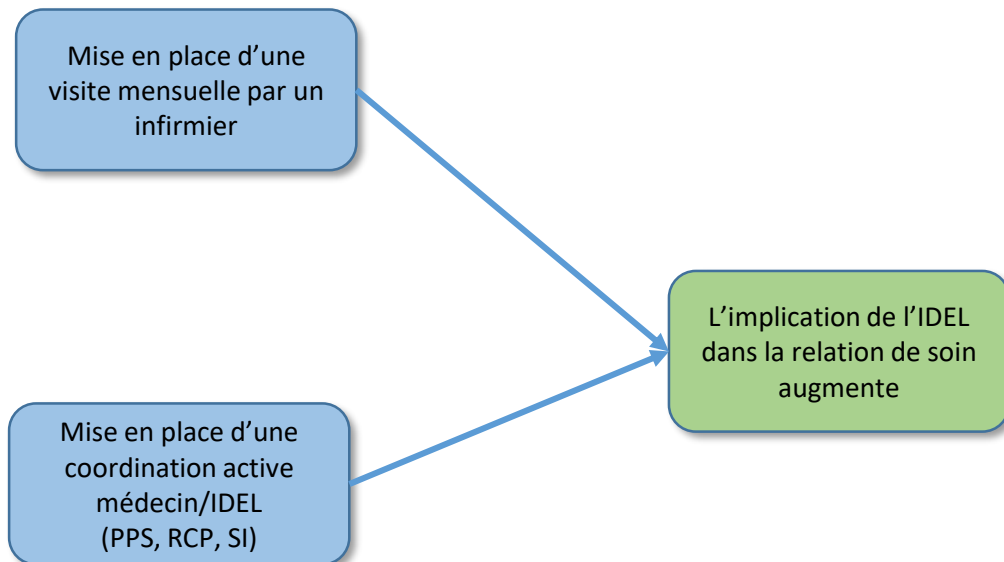
Comment évaluer l'augmentation de l'implication de l'IDEL dans la relation de soins ?

- ➔ *Trouver 3 à 5 questions pour évaluer l'impact du projet innovant sur l'implication des IDEL*
- ➔ *Distinguer les critères d'évaluation qualitatifs, et les critères quantitatifs*

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

18

ETAPE 2 : CHOIX DES OUTILS D'ÉVALUATION



Est-il possible pour les IDEL de s'investir plus ? A quel point ?

Est-ce que l'investissement demandé leur paraît acceptable ?

Le montant accordé pour rémunérer cet investissement est-il satisfaisant ?

La relation avec les médecins se passe-t-elle bien ? Chacun reste-t-il à sa juste place ?

Y a-t-il des situations où les IDEL sont en difficulté dans l'accompagnement des patients ? (manque de formation, gestion des événements indésirables, etc.)

Les patients perçoivent-ils un changement dans leur relation à l'IDEL ? À leur médecin traitant ?

1. PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

19

ETAPE 2 : CHOIX DES OUTILS D'ÉVALUATION

Distinguer les sources de données et les outils d'analyse

Méthodes quantitatives = questionnaires + analyses statistiques

➤ Extensives et rigides, donc applicables à grande échelle, et permettant de généraliser.

Méthodes qualitatives = entretiens individuels et collectifs, focus groups + analyse narrative

➤ Intensives et souples, donc permettant de comprendre pourquoi les choses ne se passent pas comme prévu (en renseignant sur les flèches, dans le schéma de la théorie de programme.

Importance de l'adéquation des méthodes avec les objectifs !

	Méthodes quantitatives	Méthodes qualitatives
Indicateurs objectifs	Oui	Non
Indicateurs subjectifs	Prudence	Oui

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

20

INDICATEURS QUALITATIFS : EXPÉRIENCE ET SATISFACTION

- Quand on explore le vécu des patients et des professionnels impliqués dans les parcours, on distingue deux éléments : l'expérience et la satisfaction
- L'expérience vise à questionner le patient sur des éléments objectifs de son parcours et la façon dont il les a vécus.
- La satisfaction vise à déterminer si le patient est content du déroulé de son parcours et de la prise en charge proposée.

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

21

ETAPE 3.1 : PRÉPARATION DES GUIDES D'ENTRETIEN

Distinguer les types d'acteurs que l'on souhaite interroger : profession, rôle dans le dispositif, etc.

- Prévoir un guide d'entretien pour chacun.

Identifier les informations que l'on souhaite obtenir de leur part, celles qu'on peut raisonnablement obtenir, et les regrouper en quelques grands thèmes.

- Dans le cas d'une intervention, accorder autant d'importance au contexte dans lequel elle s'insère, aux pratiques qu'elle cherche à modifier : comment les choses se passaient-elles avant ?
- Ne pas négliger les caractéristiques personnelles des enquêtés : âge, expérience, milieu social ou attitude professionnelle...

Formuler quelques questions pour chaque thème, en traduisant le langage de l'intervention / évaluation vers celui des enquêtés

- Signifie qu'il faut bien connaître l'univers (professionnel) des enquêtés ! Sinon, risque d'incompréhension...

Prévoir des questions d'amorce et de conclusion

PRINCIPES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

22

ETAPE 3.1 : EXEMPLE DE REMIDOM

Echantillon

- Médecins généralistes en charge du suivi des patients (5/11 dans la MSP)
- Infirmiers travaillant avec ces médecins (4)
- Coordinatrice de la MSP (1)
- Patients et aidants (4)

Guides d'entretien

- Soignants (MG et IDE)
- Coordinateur
- Porteurs du projet (2 MG, 1 IDE, et la coordinatrice)
- Patients et aidants

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

23

ETAPE 3.1 : EXEMPLE DE REMIDOM – GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES SOIGNANTS

Amorce

- Pouvez-vous me raconter comment vous en êtes venu à intégrer l'expérimentation ?

Thèmes

- Changements de pratiques induit par l'expérimentation
- Liens avec les patients
- Coordination entre soignants
- Aspects financiers

Exemples de questions sur le 1^{er} thème

- Avez-vous éprouvé des difficultés à prendre en main l'intervention ?
- Pouvez-vous me présenter une journée type de votre travail ?
- Qu'est-ce que l'expérimentation a changé dans votre pratique quotidienne ? Ces changements ont-ils facilité/compliqué votre travail ?
- Avez-vous l'impression que l'expérimentation fait évoluer votre rôle de soignant ? Ce changement est-il positif ou négatif selon vous ?

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

ETAPE 3.2 : RECRUTEMENT

Qui solliciter ?

- Identifier les enquêtés potentiels
- Importance de bien cibler les enquêtés afin de diversifier les points de vue sur l'intervention

Comment se présenter aux enquêtés ?

- Les convaincre de participer sans induire de biais ensuite

Négocier les conditions de l'entretien : durée, présentiel / visioconférence, lieu, etc.

Journal de terrain

- Essentiel pour la traçabilité, l'analyse des refus et de la représentativité de l'échantillon

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

25

ETAPE 3.3 : CONDUITE DES ENTRETIENS

Déroulement : se présenter, rappeler le contexte de l'entretien, lancer l'enregistrement, poser la question d'amorce, discuter de chaque thème, poser la question conclusive, remercier.

En pratique : ne pas seulement écouter les réponses mais encourager l'enquêté à parler

- Attitude
- Relances
- Réassurances

Les enquêtés difficiles

- Enquêtés sur la défensive (réponses lacunaires)
- Enquêtés qui détournent l'entretien (réponses à côté des questions)

Prise de note et observation du contexte

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

26

ETAPE 3.4 : ANALYSE

Après chaque entretien : rédiger une synthèse rassemblant les principales informations obtenues pour chaque thème. Comment permet-il de caractériser les indicateurs et les relations de causalité concernées par le volet qualitatif ?

➤ Traduction inverse, du langage des enquêtés vers celui de l'intervention / évaluation.

A la fin des entretiens : analyse globale en confrontant les synthèses individuelles pour chaque thème. Les enquêtés témoignent-ils d'une même expérience ou non, et pourquoi ?

➤ Il est souvent intéressant (mais pas toujours possible) de proposer des typologies.

2. MÉTHODES DE L'ÉVALUATION QUALITATIVE

27

ETAPE 4 : RÉDACTION DU RAPPORT ET FORMULATION DU JUGEMENT ÉVALUATIF

Respecter l'organisation des questions évaluatives établie en amont

→ Apporter une réponse à chaque question

S'assurer de la justesse du propos

→ On s'appuie sur les données disponibles

→ On prend en compte le contexte d'énonciation

→ On s'adapte à son lectorat

MERCI

www.chu-lyon.fr



HCL
HOSPICES CIVILS
DE LYON