

Extrait du Journal Permanent de l'Humanisme Méthodologique

<http://www.journal.coherences.com/article159.html>

Méthodologie d'évaluation et de contrôle

- 5 Anthropologie appliquée - Entreprises humaines - Evaluation et gestion -

Date de mise en ligne : vendredi 30 juillet 2004

Date de parution : 1994

Copyright © Journal Permanent de l'Humanisme Méthodologique - Tous

droits réservés

Finalités et critères de l'évaluation sont liés pour un jugement de valeurs comportant pertinence, cohérence et performance.

Dans les entreprises, les organisations
ou les services publics, l'action est de plus en plus souvent
engagée sous l'identification des vocables politiques,
stratégies, projets. Ils donnent notamment l'idée
d'une unité d'action et d'une volonté identifiables.

Deux types de préoccupations les accompagnent ou devraient
les accompagner :

L'évaluation qui est jugement de valeur porte
sur ces actions, avant, pendant ou après. Elle ne peut
se faire qu'en référence à une échelle
de valeur externe à l'action, que d'un point de vue externe.
Il s'agit d'un jugement relatif par exemple aux usagers ou par
rapport à une norme ou encore en rapport avec une situation
générale où l'action s'inscrit.

L'évaluation vise à juger l'action pour en tirer
des enseignements ou des décisions.

Le contrôle au contraire vise à s'assurer de la bonne marche de l'action par rapport à des prévisions. La réalisation de l'action est comparée avec sa conception antérieure. Le contrôle vise à pouvoir intervenir dans le pilotage de l'action par des indications tirées de la mesure et l'interprétation d'indicateurs significatifs.

L'évaluation et le contrôle doivent porter sur trois critères complémentaires :

Le critère de pertinence : est-ce que cela va dans

le "bon" Sens ?

Il faut pour cela connaître au préalable le "bon" Sens pour l'action et être en mesure de discerner le Sens de cette action (prévu ou engagé). Analyses figuratives et analyses de cohérences en sont les outils privilégiés.

Le critère de cohérence : est-ce que toutes

les composantes de l'action sont cohérentes et concourent au même but ? Il faut pour cela procéder aux vérifications

de trois facteurs :

- que toutes les composantes de l'action sont bien prises en

compte :facteur de complétude.

- que toutes les composantes de l'action vont bien dans le même

Sens : facteur d'unité.

- que toutes les composantes de l'action sont suffisamment maîtrisées

:facteur de maîtrise.

Pour cela l'utilisation de l'analyse figurative

et de l'outil cohérentiel sont particulièrement

précieux.

Le critère de performance. Il vise à apprécier

l'efficacité de l'action. Il suppose une mesure différentielle

par rapport à une référence préalable

(écarts). Les critères de performance doivent être

significatifs et pour cela ils sont qualitatifs et quantitatifs.

Le cohérentiel est aussi un moyen de les spécifier.

La méthodologie générale d'évaluation

et de contrôle se repose sur une conception de l'action que

met en évidence la Théorie des Cohérences.

En caractérisant les paramètres, elle peut en opérer

la prise en compte systématique par les techniques qui

lui sont propres dans le cadre de la méthodologie générale

des Cohérences et par tous autres outils compatibles et

complémentaires notamment sur le plan quantitatif.

La méthodologie générale comporte quatre

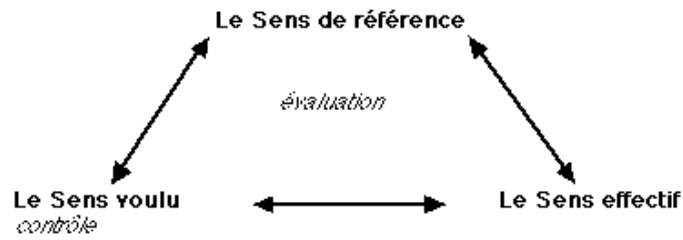
points majeurs :

a) La centration pour déterminer

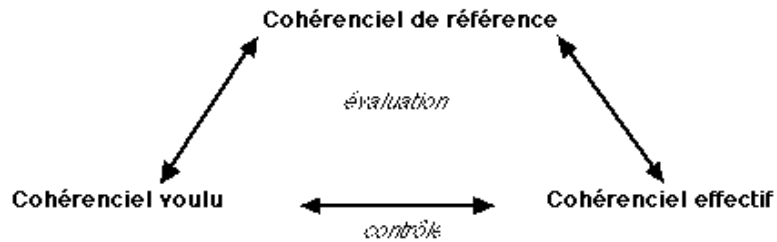
de quelle action il s'agit et de quel point de vue le travail

est envisagé.

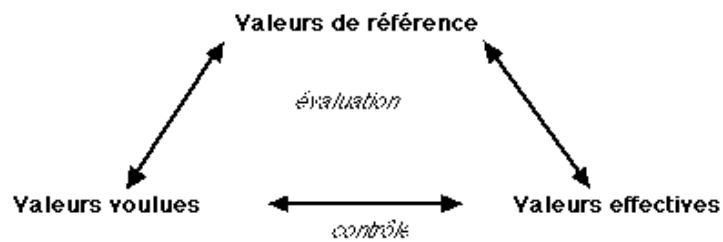
b) Le discernement des Sens, critère de pertinence



c) L'analyse cohérencielle, critère de cohérence



d) La mesure, critère de performance



Les applications vont Ã chaque fois

donner une mÃ©thode spÃ©cifique en fonction des ambitions

et du contexte.

On distinguera trois niveaux de compÃ©tence et d'ambition

dans l'utilisation de cette mÃ©thodologie gÃ©nÃ©rale.

:

- Celui de techniciens-opÃ©rateurs

- Celui d'ingénieurs-intervenants

- Celui de conseillers de dirigeants.