

L'ÉVALUATION DES INTERVENTIONS COMPLEXES : QUELLE PEUT ÊTRE LA CONTRIBUTION DES APPROCHES CONFIGURATIONNELLES?

Nassera Touati
Jose Carlos Suárez-Herrera
École Nationale d'Administration Publique
Montréal, Québec

Résumé : Cet article vise à montrer la plus value des approches configurationnelles dans le champ de l'évaluation des interventions complexes. Dans un premier temps, nous analysons les travaux de la littérature scientifique qui se sont penchés sur la question pour déboucher sur des considérations épistémologiques. Cette première partie nous permet de constater que l'évaluation des interventions complexes a besoin d'aller plus loin sur le plan de la théorisation. A partir de là, nous explicitons en quoi l'approche configurationnelle constitue une voie fructueuse pour la théorisation de l'évaluation. Dans un troisième temps, nous discutons des enjeux méthodologiques et d'opérationnalisation de cette approche.

Abstract: This article shows the added value brought by configurational approaches in the field of evaluation of complex interventions. First, we analyze the work in the scientific literature that has addressed this issue to identify epistemological considerations. The first part shows our finding that the evaluation of complex interventions needs to go further in terms of theorization. We then explain how productive the configurational approach is in the theorization of evaluation. Third, we discuss methodological issues and the operationalization of this approach.

La notion d'intervention complexe est en vogue mais, comme c'est souvent le cas, peut renvoyer à des significations fort diverses. A titre d'illustration, Allen et Black (2006) définissent les interventions communautaires complexes comme étant des initiatives attaquant une large gamme de problèmes et qui de ce fait passent par des partenariats complexes. Barnes, Matka, et Sullivan (2003), de leur côté, insistent sur le fait que les interventions complexes

visent à produire des changements à différents niveaux (individus, communautés, systèmes), ces changements étant inter-liés. À travers ces deux exemples, on entrevoit déjà une différence au niveau de la conception de la complexité : la première définition insiste sur le nombre de facteurs alors que la deuxième focalise davantage sur l'idée d'interdépendance. À ce titre, Glouberman et Zimmerman (2002) ont cherché à clarifier notre compréhension en distinguant les phénomènes compliqués des phénomènes complexes : « envoyer une fusée sur la lune » et « élever un enfant » constituent des exemples d'une problématique compliquée et complexe, respectivement. Callaghan (2008) résume bien les trois facteurs qui caractérisent la complexité : la dépendance de sentier, la contingence, et l'interdépendance. Par dépendance de sentier, nous entendons le fait que l'évolution d'une intervention et son impact dépendent de l'histoire du système. La contingence réfère à l'interaction entre l'intervention et son contexte. Finalement, l'interdépendance renvoie aux relations non linéaires entre variables.

Cela étant, comment peut-on évaluer ces interventions? Tous s'entendent pour dire que l'évaluation de ce type d'interventions doit prendre acte de la nature de celles-ci et proposent des approches d'évaluation adaptées. Même les défenseurs des méthodes de type « essai contrôlé randomisé » (Campbell et al., 2000; Campbell et al., 2007; Craig et al., 2008) du domaine biomédical entrevoient de plus en plus les limites de leurs approches et désormais suggèrent d'accorder plus d'importance au contexte dans leurs évaluations, mais sans vraiment remettre en question la supériorité du devis expérimental. Selon nous (et ce point de vue est partagé par plusieurs analystes), la prise en compte de la complexité des interventions au niveau des approches d'évaluation ne peut se contenter de changer à la marge ces dernières. Comme l'énonce si bien Rickles (2009, p. 89), « We need to radically reframe our ideas of causal discovery in social intervention research to take account of complexity ».

Dans le cadre de cet article, nous nous proposons de montrer quelle peut être la contribution de l'approche dite configurationnelle dans le domaine de l'évaluation des interventions complexes. En effet, comme nous le verrons, cette approche prend acte de la complexité et stipule que les effets d'une intervention dépendent de la cohérence entre, d'une part, les caractéristiques de cette dernière et, d'autre part, celle-ci et le contexte.

Plus précisément, notre texte est structuré comme suit :

1. Dans un premier temps, suite à une revue de la littérature, nous dégageons les enjeux épistémologiques de l'évaluation des interventions complexes;
2. Dans un deuxième temps, nous précisons l'apport des approches configurationnelles dans ce champ d'étude, leur spécificité, ainsi que leur justification;
3. Dans un troisième temps, nous passons en revue les enjeux méthodologiques de la mise en œuvre de cette approche;
4. Et finalement, nous traitons de la question de l'opérationnalisation de cette approche.

L'ÉVALUATION DES INTERVENTIONS COMPLEXES : CONSIDÉRATIONS ÉPISTÉMOLOGIQUES

Au-delà de leurs différences, les experts intéressés par l'évaluation des interventions complexes (Barnes et al., 2003; Blamey & Mackenzie, 2007; Burton, Goodlad, & Croft., 2006; Connelly, 2007; Grocott, Cowley, & Richardson, 2002; Judge & Bauld, 2001; May, 2006; Pawson, 2006; Pedersen & Rieper, 2008; Rogers, 2008; Sampson, 2007; Stame, 2004) s'accordent sur un point, en l'occurrence la nécessité d'emprunter une approche d'évaluation axée sur la théorie qui préconise de rendre explicites les hypothèses sous-jacentes au fonctionnement de l'intervention et de se baser sur ces hypothèses pour orienter l'évaluation. Cette approche remet en question les pratiques d'évaluation axées sur les méthodes qui conçoivent l'intervention comme une boîte noire et qui vont donc porter un jugement sur ces interventions sur la base d'une association statistique entre les effets observés et le fait d'avoir fait l'objet d'une intervention, sans s'intéresser aucunement aux liens de causalité entre les ressources, les activités et les effets. À l'inverse, l'approche d'évaluation axée sur la théorie se donne comme mandat de comprendre pourquoi et comment l'intervention produit les effets observés (Chen, 2004; Donaldson, 2007; Pawson & Tilly, 1997; Weiss, 1997).

Ceci dit, comme le montre Stame (2004), il n'existe pas qu'une seule théorie de cette approche. Ainsi, Chen et Rossi (1989) défendent l'idée que les évaluateurs devraient remédier à une lacune sérieuse des programmes, à savoir l'absence d'une théorie, et de ce fait devraient fournir une théorie de programme pour guider l'évaluation. Weiss (1995), au contraire, considère que les parties prenantes impliquées ont toutes des hypothèses sur le fonctionnement du programme. Selon cette auteure, le rôle des évalua-

teurs est d'explicitier ces hypothèses et de contribuer à construire un consensus autour d'une théorie du changement, comprenant une théorie de l'implantation (étapes nécessaires pour la mise en œuvre du programme) et une théorie du programme (les mécanismes sous-jacents au changement). Pawson et Tilley (1997), quant à eux, critiquent aussi fermement l'approche d'évaluation axée sur les méthodes et s'attaquent à la question de l'attribution des changements observés. Pour cela, ils proposent d'identifier des configurations liant des éléments du contexte, des mécanismes, et des effets. Selon ces auteurs, le changement n'est pas produit par le programme mais par des acteurs, situés dans un contexte donné, exposés à des programmes, et qui vont de ce fait agir sur des mécanismes qui donneront lieu à des changements. Le rôle de l'évaluateur dans ce cas est de proposer une explication quant au mode d'opération des mécanismes et de souligner la contribution des acteurs concernés dans la production des évidences. Ainsi, la théorie du programme dans le cadre de « l'évaluation réaliste » ne découle pas d'un consensus mais d'un processus d'adjudication.

Au total, trois visions de l'évaluation orientée par la théorie sont prônées pour faire face à la complexité; donnant lieu à trois courants parallèles qui se juxtaposent progressivement (Blamey et Mackenzie, 2007). Ceci étant dit, étant donné le rôle attribué à la théorie, chaque vision est confrontée à des enjeux particuliers.

L'approche proposée par Chen et Rossi (1989) est particulièrement adaptée quand « Treatment is sufficiently established in terms of purity, specificity, dosage, intensity and duration » (Scott & Schrest, 1989, cité dans Smith, 1994, p. 84). Or, la majorité des programmes sociaux ne respectent pas ces critères. Comme l'énonce Smith « the stability and prior knowledge required for the current version of program theory driven approaches makes it of little use for emergent and dynamic programs being developed in volatile contexts » (1994, p. 84).

La construction d'un consensus autour d'une théorie du changement pour orienter l'évaluation d'interventions complexes (Weiss, 1995; Connell & Kubisch, 1998) n'est pas non plus aisée. En effet, l'expérience montre que souvent les praticiens ont de la difficulté à prendre conscience de leurs schèmes de pensée. De même, l'obtention d'un consensus se révèle difficile (Judge & Bauld, 2001). Une analyse critique de l'utilisation de cette approche (Mackenzie & Blamey, 2005) attire notre attention sur certaines limites de cette dernière,

en lien avec la prise en compte de la complexité des interactions et des phénomènes émergents.

L'évaluation réaliste n'échappe pas non plus aux critiques dans la mesure où on lui reproche, entre autres, de considérer le contexte comme un élément extérieur au système (Barnes et al., 2003) et d'ignorer de ce fait que le contexte peut aussi changer, notamment comme conséquence intentionnelle ou non intentionnelle de l'implantation du programme. Pedersen et Rieper (2008) mettent à jour également les défis associés à l'utilisation de cette approche pour évaluer des réformes complexes, dont on peut citer la spécification des interventions devant faire l'objet d'une analyse empirique et l'identification de la théorie sous jacente aux interventions. Davis (2005) est d'avis que l'approche réaliste doit être affinée pour caractériser davantage le contexte, pour mieux appréhender les phénomènes émergents et de dépendance de sentier.

En somme, la principale leçon à retenir de ce tour d'horizon des travaux sur l'évaluation des interventions complexes est qu'au-delà de son apport indéniable, l'approche d'évaluation axée sur la théorie a besoin d'aller plus loin dans sa prise en compte de la complexité. Ceci passe à notre avis par un renforcement de la théorisation de l'évaluation. Dans cette optique, Barnes et al. (2003) soutiennent que l'évaluation ne doit pas se contenter d'être réaliste mais aussi interprétative : l'évaluateur doit se baser sur des théories pour comprendre les conceptions du programme véhiculées par les acteurs et les processus et résultats qui en découlent. Plusieurs théories peuvent être utiles à ce titre, selon ces mêmes auteurs : la théorie de la complexité et les théories institutionnelles. L'approche méthodologique devrait traduire cet effort de théorisation.

L'APPROCHE CONFIGURATIONNELLE : UNE VOIE FRUCTUEUSE POUR LE RENFORCEMENT DE LA THÉORISATION DE L'ÉVALUATION?

L'approche configurationnelle peut constituer, selon nous, une voie fructueuse pour le renforcement de la théorisation de l'évaluation. Définie simplement, l'approche configurationnelle stipule que les impacts d'une intervention sont liés :

- d'une part, à la cohérence interne entre les caractéristiques d'une intervention et,

- d'autre part, à la cohérence qui existe entre cette intervention et son contexte.

Ainsi, les interventions et leurs effets constitueraient des configurations, c'est-à-dire des combinaisons non aléatoires d'attributs interdépendants.

La notion de configuration et son interprétation

La notion de configuration est une notion assez ancienne, introduite notamment en sociologie par Elias (1970) pour éviter de penser l'individu et la société comme deux entités distinctes et antagonistes. Il a donc proposé cet outil conceptuel pour penser l'interdépendance, et il propose comme image un ensemble de quatre hommes assis autour d'une table pour jouer aux cartes, pour bien traduire l'idée que les jeux de ces quatre hommes sont interdépendants. Cet auteur insiste sur le fait que « l'interdépendance des joueurs est une interdépendance en tant qu'alliés mais aussi en tant qu'adversaires » (p. 157). Ainsi la notion de configuration n'implique pas l'absence de tensions : « au centre du processus de configuration, s'établit un équilibre fluctuant des tensions » (p. 158).

Cette notion de configuration, et des concepts qui lui sont proches a été reprise massivement en théories des organisations. Meyer, Trui, et Hinings (1993) ont été notamment les « promoteurs » de cette approche en formalisant ses spécificités. Ils ont aussi montré son apport en analyse organisationnelle à travers des études empiriques réalisées par plusieurs chercheurs s'appuyant soit sur une démarche de construction de typologies (configurations construites à partir de concepts), soit sur une démarche d'élaboration de taxonomies (configurations construites à partir de l'analyse de données empiriques). Meyer et al. (1993) ont, entre autres, souligné l'importance de la notion d'équifinalité, c'est-à-dire le principe selon lequel plusieurs formes organisationnelles pouvaient être aussi efficaces les unes que les autres, dans le cadre de l'approche configurationnelle.

Plusieurs cadres théoriques ont proposé des interprétations de la cohérence organisationnelle. À titre d'illustration, les visions de nature politique (Johnson, 1987; Pfeffer, 1981) interprètent la cohérence interne comme étant le résultat de jeux de pouvoirs pour contrôler la distribution des ressources. Plus exactement, les coalitions dominantes s'efforceraient de supprimer les structures « discordantes » pour ne pas risquer de perdre leur légitimité et le statu

quo. Selon les institutionnalistes (Greenwood & Hinings, 1988, 1993, 1996), la cohérence des caractéristiques d'une organisation (structure et systèmes) est garantie par les schèmes interprétatifs qui les sous-tendent. Ces schèmes définissent la raison d'être, la meilleure façon de s'organiser, les critères d'évaluation de la performance. De la même manière, les structures et les systèmes vont influencer les schèmes interprétatifs, d'où les relations réciproques et non linéaires entre ces trois variables. Il faut savoir par ailleurs que ces schèmes finissent par s'institutionnaliser : ce processus se traduit par une tendance à l'isomorphisme des organisations dans un champ institutionnel.

Le principe de cohérence externe quant à lui est interprété par deux visions théoriques, qui au-delà des apparences, se complètent mutuellement. La première vision, associée à la théorie de la contingence (Lawrence & Lorsch, 1967; Mintzberg, 1982), stipule que les éléments de contexte influencent les structures et les processus organisationnels. Aussi, la performance des organisations dépend de leur capacité de s'ajuster en fonction de leur contexte. A contrario, les théories associées au courant de l'écologie des populations (Aldrich, 1979; Hannan & Freeman, 1977, 1984) donnent la primauté à l'effet de l'environnement. Les écologistes remettent en question le principe d'adaptation et nous invitent à examiner davantage les contraintes qui pèsent sur les organisations. Ils considèrent qu'à l'intérieur de chaque niche, certaines formes organisationnelles sont sélectionnées parce qu'elles sont plus performantes. Dans les faits, on s'accorde généralement pour dire que l'ajustement entre une organisation et son environnement résulte de l'effet simultané de l'environnement et des actions managériales (Ketchen, Snow, & Charles, 1993).

La notion de configuration : sa plus value dans le champ de l'évaluation

L'approche configurationnelle, comme énoncé, permet ainsi de renforcer la théorisation de l'évaluation. Elle nous permet d'interpréter l'évolution de l'intervention et de ses effets. À ce titre, elle apporte une plus value à différents niveaux :

- au niveau de la modélisation de l'intervention : à travers l'approche configurationnelle, l'intervention est appréhendée dans sa globalité dans la mesure où celle-ci correspond à un ensemble de caractéristiques cohérentes entre elles.
- au niveau de la modélisation des impacts de l'intervention : ces impacts ne sont pas indépendants, car ils renvoient à

une logique de l'intervention. Ainsi, le nombre de combinaisons d'impacts observés à un moment donné est limité : certains impacts sont présents quand d'autres sont présents, certains impacts sont présents quand d'autres sont absents, ou encore certains impacts sont absents quand d'autres sont aussi absents.

- au niveau de la modélisation des liens entre l'intervention et les impacts : l'approche configurationnelle vise à prendre acte des liens complexes, non linéaires, entre le contexte, l'intervention, et les impacts observés.

Pour corroborer l'intérêt de cette approche, soulignons qu'elle correspond, selon nos observations, à la façon de penser des acteurs sur le terrain qui appréhendent les interventions en prenant en considération l'interdépendance qui existe entre leurs constituantes.

L'APPROCHE CONFIGURATIONNELLE : LES ENJEUX MÉTHODOLOGIQUES DE SA MISE EN ŒUVRE

De par ses principes, l'approche configurationnelle nous oblige à relever plusieurs défis méthodologiques, que l'on peut résumer dans les points suivants (voir Touati et al., 2009) :

- *la nécessité d'identifier les schèmes interprétatifs sous tendant les interventions* : Si on se réfère aux institutionnalistes, la cohérence d'une organisation est basée sur le schème interprétatif qui lui est associé. Il devient donc impératif pour l'évaluateur d'identifier ces schèmes, entre autres les schèmes des élites qui influencent grandement les structures et processus organisationnels. Il est clair que l'identification de ces schèmes (autrement dit les valeurs) est loin d'être évidente, étant donné les biais liés au phénomène de désirabilité.
- *la nécessité de conceptualiser des interventions théoriquement fondées et d'identifier les dimensions pertinentes pour l'analyse de la performance* : Qui dit approche configurationnelle dit la nécessité de comprendre la nature des liens entre les caractéristiques d'une intervention et leurs impacts sur la performance. Cette compréhension exige de relier les configurations à des théories explicatives (Miller, 1996). Concrètement, cette modélisation se base sur une démarche déductive et inductive.

- *la nécessité de développer une vision synthétique des phénomènes à l'étude* : Par définition, l'approche configurationnelle implique d'aller au-delà de l'approche purement analytique qui cherche à décomposer un phénomène en ses différentes parties constitutives. En effet, cette approche prône le déploiement d'une vision synthétique pour comprendre le réseau des liens de causalité (relations non linéaires et multidirectionnelles).
- *la nécessité de prendre en considération l'effet du facteur temps* : Comme nous l'avons mentionné, la notion de configuration ne nie pas l'existence de tensions. Aussi, une intervention peut vivre des équilibres plus ou moins stables. Dans ce cas, la compréhension de l'évolution d'une intervention et de ses effets passe par la compréhension fine de la séquence des interactions qui créent les effets constatés à un moment donné. Ceci renvoie à l'idée d'intégration de la dimension historique du phénomène à l'étude (Connelly, 2007). L'intérêt des devis de recherche longitudinaux, dans ce cas, est indéniable.
- *la nécessité de prendre en considération l'interaction avec le contexte* : Si ce principe est loin d'être nouveau, il apparaît que sa mise en œuvre n'est pas du tout aisée dans la mesure où, d'une part, des éléments de contexte peuvent être plus ou moins pertinents pour évaluer une intervention donnée et, d'autre part, le contexte doit être appréhendé de façon dynamique. Si on s'entend pour inclure dans le contexte aussi bien des facteurs matériels que des facteurs symboliques, il reste que l'évaluateur doit interpréter l'interaction avec le contexte. Encore une fois, le recours à la théorie est utile.
- *La nécessité d'intégrer différents niveaux d'analyse* : Les interventions complexes s'inscrivent dans des champs institutionnels et visent à produire des changements à différents niveaux. Aussi, l'évaluation des ces interventions se doit d'articuler différents niveaux d'analyse, correspondant à l'environnement, au champ institutionnel, à l'organisation, et à l'acteur.

L'APPROCHE CONFIGURATIONNELLE : SON OPÉRATIONNALISATION

Pour atteindre les objectifs fixés, à savoir comprendre « pourquoi et comment une intervention produit les effets constatés », on aurait intérêt à tirer profit des avantages des méthodes quantitatives et

qualitatives, en ayant recours à des approches mixtes. En effet, les méthodes quantitatives, plus précisément les analyses factorielles juxtaposées à des techniques de classification, permettent de saisir les relations non linéaires entre variables. Les études de cas qualitatives, quant à elles, s'appuyant sur des théories explicatives, apportent une richesse en termes de compréhension du phénomène à l'étude. L'exploitation des forces des deux types de méthodes fait de plus en plus l'objet de consensus dans le champ de l'évaluation, en particulier pour évaluer les interventions complexes (Bradley et al., 1999; Blackwood, 2006; Hearn, Lawler, & Dowswell, 2003; Lindsay, 2002; Lion & Martini, 2006; Moffat et al., 2006; Protheroe, Bower, & Chew-Graham, 2007). En effet, l'évaluation a toujours été pragmatique et considère qu'il faut par conséquent dépasser les guerres de paradigmes (Rallis & Rossman, 2003). Les approches mixtes ne se contentent pas de collecter des données quantitatives et qualitatives mais visent à intégrer les deux types de méthodes à toutes les étapes de la recherche et ce, entre autres, pour bonifier la qualité de l'inférence. Cette qualité s'apprécie à travers différentes dimensions : la cohérence interne des devis de recherche (e.g., adéquation des méthodes d'analyse), la cohérence conceptuelle (cohérence des inférences entre elles et avec l'état des connaissances; dans le cas contraire une explication devrait être avancée), accord sur interprétations avancées, et ainsi de suite (Tashakkori & Teddlie, 2003). Ainsi, la combinaison des méthodes quantitatives et qualitatives peut donner lieu à trois situations : (a) convergence des inférences, (b) complémentarité (les deux types de méthodes répondent à des questions de recherche différentes—c'est ce qu'on retrouve dans les études classiques où le volet qualitatif et quantitatif sont respectivement associés à l'évaluation de l'implantation et à l'évaluation des effets), et (c) divergence. Ce dernier cas de figure force l'évaluateur à avancer de « meilleures » et nouvelles interprétations pour le phénomène étudié. À ce titre, le recours aux approches mixtes ne renvoie pas à la conception classique des techniques de triangulation qui cherchent à valider mutuellement les résultats établis par différentes méthodes (Erzberger & Kelle, 2003). Moffatt et al. (2006) et Protheroe et al. (2007) montrent bien comment l'exploitation d'une approche mixte a permis aux évaluateurs de développer et valider de nouvelles hypothèses.

UN EXEMPLE D'UTILISATION DE L'APPROCHE CONFIGURATIONNELLE

Le lecteur intéressé pourra se référer à Touati et al. (2009) pour un exemple concret de ce type d'opérationnalisation de l'approche

configurationnelle, ayant trait à l'évaluation des modèles d'organisation de services de première ligne. Dans cet article, les auteurs reprennent, en vue d'analyser les enjeux reliés à l'utilisation de cette approche, les résultats de deux projets de recherche (Geneau, 2004; Pineault et al., 2008). La mobilisation de ces deux projets se justifie par leur synergie, les deux études ayant utilisé respectivement des méthodes d'analyse quantitatives et qualitatives.

Décrits succinctement, ces deux projets partent de l'hypothèse que l'expérience de soins résulte de l'interaction complexe entre les caractéristiques de la population, l'organisation de services, et le contexte. L'étude de Geneau (2004) s'est, à ce titre, efforcé de comprendre les pratiques médicales en retenant une perspective sociologique. Plus précisément, cette étude a retenu la théorie de structuration de Giddens (1984) qui postule que les structures et donc les modes d'organisation sont simultanément habilitantes et contraignantes. Autrement dit, les structures n'existent pas en dehors des agents (sont en fait des traces mnésiques), mais seulement dans le cours de leur pratique; ce qui revient à prendre acte du fait que les modes d'organisation de services n'ont pas un effet déterminant sur les pratiques médicales. Pineault et al. (2008) ont, de leur côté, cherché à saisir les effets des modes d'organisation de services de première ligne en réalisant une étude comportant quatre volets : le volet populationnel, le volet organisationnel, le volet contextuel, et l'analyse de la performance des organisations. Le devis de l'étude a impliqué une liaison nominale entre les résultats des enquêtes populationnelle et organisationnelle.

L'utilisation de l'approche configurationnelle s'est traduite dans le cadre de l'étude « sociologique » des pratiques médicales (Geneau, 2004) par l'explicitation des chaînes complexes et non linéaires de causalité de rétroaction entre différents facteurs. Ainsi, les modes de rémunération peuvent influencer le type (avec ou sans RDV) et la durée de consultation, ce qui influence par la suite le degré d'incertitude médicale dans le déroulement des activités médicales et donc les décisions à l'égard des tests diagnostics demandés et des références aux spécialistes.

Dans l'étude de Pineault et al. (2008), les modèles d'organisation de services ont été conceptualisés comme des systèmes d'action organisés (Friedberg, 1993), consistant en un ensemble d'acteurs qui interagissent dans les champs sociaux pour mobiliser et utiliser des ressources afin de produire des activités, nécessaires à la poursuite de leur projet collectif et à l'atteinte de leur objectif. Aussi,

les modèles d'organisation de services sont en fait des configurations particulières d'attributs renvoyant à plusieurs dimensions : vision (valeurs, permettant aux acteurs de communiquer), ressources (quantité et variété des ressources disponibles), structure organisationnelle (conventions qui encadrent les comportements des acteurs), et pratiques (procédés qui sous-tendent la production des activités et des services). Munis de cette conception, les chercheurs en question ont proposé une taxonomie de modèles d'organisation de services de première ligne. Cette étude révèle que les modes d'organisation de services sont « associés » à des contextes différents (e.g., contexte rural versus urbain). Elle a aussi mis en évidence les effets des différents modèles, en rattachant ces effets à une combinaison non aléatoire de caractéristiques organisationnelles : ainsi, des gains en matière de continuité des soins passent par une cohérence entre la vision de l'organisation (entre autres : priorisation de la continuité), les éléments structurels (entre autres : mécanismes de coordination entre professionnels), les ressources (entre autres : présence de technologies de l'information), et enfin les pratiques (entre autres : présence d'un réseau de références). Il ne s'agit donc pas d'agir sur un seul levier pour remédier aux problèmes de continuité de soins. Pour de plus amples détails sur la manière dont les enjeux méthodologiques, liés à la mise en œuvre d'une approche configurationnelle, ont été traités dans le cadre de ces deux études, voir Touati et al. (2009).

CONCLUSION

Au terme de cet article, on peut à bon escient se poser une question : dans quelle mesure l'approche configurationnelle constitue véritablement une stratégie intéressante pour l'évaluation des interventions complexes?

Déjà, on peut noter que cette approche prend acte des trois caractéristiques d'une intervention complexe (Callaghan, 2008), en l'occurrence les phénomènes de dépendance de sentier (à travers la prise en compte du facteur temps), d'interaction entre l'intervention et son contexte, et d'interdépendance entre les composantes des interventions (à travers sa vision synthétique).

Bien entendu, cette approche est confrontée aussi à certaines difficultés sur le plan méthodologique. Nous avons, à titre d'exemple, mentionné les situations où le chercheur utilisant des méthodes mixtes se retrouve face à des résultats divergents. De même, le transfert des

connaissances est loin d'être évident sachant que l'approche configurationnelle ne propose pas des solutions simplistes aux problèmes : en fait, elle « force » les décideurs à aller au-delà de l'activation d'un seul levier et à prendre en considération le contexte.

Cela étant dit et malgré ces difficultés opérationnelles, cette approche peut guider l'évaluateur en proposant des principes pour éviter de se perdre dans une démarche chaotique car, comme le disent si bien Walker et Kubisch (2008), l'évaluation des interventions complexes doit éviter la complication. Dans la même veine, Pawson (2006) a proposé quelques principes simples pour évaluer les interventions complexes, parmi lesquels le fait de « concentrer le feu ». À notre avis, l'approche configurationnelle aide justement à cibler les éléments de l'intervention et des effets à évaluer, en nous amenant à pointer les éléments de l'intervention et des effets inter-reliés. Comme nous l'avons vu, la théorie est fortement mobilisée dans cette approche et en cela nous épousons la position intellectuelle de Pawson (2003, p. 408) qui déclare « the most durable practical recommendations that evaluators can offer come from research that begins with a theory and ends with a refined theory ». Le recours à des « théories solides » (la théorie de la complexité, les théories institutionnelles, etc.) permet de renforcer la théorisation de l'évaluation. En définitive, on peut entrevoir une évolution de la démarche évaluative, qui désormais, n'est pas uniquement censée de porter un jugement sur des interventions complexes mais est appelée à contribuer à un apprentissage collectif dont l'objet est de comprendre pourquoi et comment les changements se produisent.

RÉFÉRENCES

- Aldrich, H. E. (1979). *Organizations and environments*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Allen, M., & Black, M. (2006). Dual level evaluation and complex community initiatives: The local evaluation of Sure Start. *Evaluation, 12*(2), 237–249.
- Barnes, M., Matka, E., & Sullivan H. (2003). Evidence, understanding and complexity: Evaluation in non-linear systems. *Evaluation, 9*(3), 265–284.
- Blackwood B. (2006). Methodological issues in evaluating complex health-care interventions. *Journal of Advanced Nursing, 54*(5), 612–622.

- Blamey, A., & Mackenzie, M. (2007). Theories of change and realistic evaluation: Peas in a pod or apples and oranges? *Evaluation, 13*(4), 439–455.
- Bradley, F., Wiles, R., Kinmonth, A. L., Mant, D., & Gantley, M. (1999). Development and evaluation of complex interventions in health services research : Case study of the Southampton heart integrated care project (SHIP). The SHIP Collaborative Group. *BMJ, 318*(7185), 711–715.
- Burton, P., Goodlad, R., & Croft, J. (2006). How would we know what works? Context and complexity in the evaluation of community involvement, *Evaluation, 12*(3), 294–312.
- Callaghan, G. (2008). Evaluation and negotiated order: Developing the application of complexity theory. *Evaluation, 14*(4), 399–411.
- Campbell, M., Fitzpatrick, R., Haines, A., Kinmonth, A. L., Sandercock, P., Spiegelhalter, D., et al. (2000). Framework for design and evaluation of complex interventions to improve health. *BMJ, 321*(7262), 694–696.
- Campbell, N. C., Murray, E., Darbyshire, J., Emery, J., Farmer, A., Griffiths, F., et al. (2007). Designing and evaluating complex interventions to improve health care. *BMJ, 334*(7591), 455–459.
- Chen, H., & Rossi, P. (1989). Issues in the theory driven perspective. *Evaluation and Program Planning, 12*(4), 299–306.
- Chen, H.-T. (2004). The roots of theory-driven evaluation. Current views and origins. Dans M. C. Alkin (Éd.), *Evaluation roots. Tracing theorists' views and influences* (pp. 132–152). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Connell, J., & Kubisch, A. (1998). Applying a theory of change approach to the evaluation of comprehensive community initiatives : Progress, prospects and problems. Dans K. Fulbright-Anderson, A. Kubisch, & J. P. Connell (Éds.), *New approaches to evaluating community initiatives : Theory, measurement and analysis* (pp. 15–44). Washington, DC : Aspen Institute.
- Connelly, J. B. (2007). Evaluating complex public health interventions : Theory, methods and scope of realist enquiry. *Journal of Evaluation in Clinical Practice, 13*(6), 935–941.
- Craig, P., Dieppe, P., Macintyre, S., Michie, S., Nazareth, I., & Pettigrew, M. (2008). Developing and evaluating complex interventions : The new Medical Research Council guidance. *BMJ, 337*, a1655.

- Davis, P. (2005). The limits of realist evaluation : Surfacing and exploring assumptions in assessing the best value performance regime. *Evaluation*, 11(3), 275–295.
- Donaldson, S. I. (2007). *Program theory driven evaluation science : Strategies and applications*. New York, NY : Lawrence Erlbaum Associates.
- Elias, N. (1970). *Was ist Soziologie?* München : Juventa [*What is sociology?* London : Hutchinson, 1978].
- Erzberger, C., & Kelle, U. (2003). Making inferences in mixed methods : The rules of integration. Dans C. Tashakkori & C. Teddlie (Éds.), *Handbook of mixed methods in social & behavioural methods* (pp. 457–489). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Friedberg, E. (1993) *Le pouvoir et la règle : Dynamiques de l'action organisée*. Paris : Éditions du Seuil.
- Geneau, R. (2004). *Le processus de structuration de la pratique de première ligne des médecins généralistes: Une étude qualitative sur le caractère contraignant et habilitant des modes d'organisation*. Thèse de doctorat. Montréal, QC : Département d'administration de la santé, Faculté de médecine, Université de Montréal.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society. Outline of the theory of structuration*. Berkeley and Los Angeles : University of California Press.
- Glouberman, S., & Zimmerman, B. (2002, July). *Complicated and complex systems : What would successful reform of Medicare look like?* Commission on the Future of Health Care in Canada, Discussion Paper 8, ISBN 0-662-87708-X.
- Greenwood, R., & Hinings, C. R. (1988). Organizational design types, tracks and the dynamics of strategic change. *Organization Studies*, 9, 293–316.
- Greenwood, R., & Hinings, C. R. (1993). Understanding strategic change : The contribution of archetypes. *Academy of Management Journal*, 36, 1052–1081.
- Greenwood, R., & Hinings, C. R. (1996). Understanding radical organizational change : Bringing together the old and the new institutionalism. *Academy of Management Review*, 21, 1022–1054.

- Grocott, P., Cowley, S., & Richardson, A. (2002). Solving methodological challenges using a theory-driven evaluation in the study of complex patient care. *Evaluation, 8*(3), 306–321.
- Hannan, M. T., & Freeman, J. F. (1977). The population ecology of organizations. *American Journal of Sociology, 82*, 929–965.
- Hannan, M. T., & Freeman, J. F. (1984). Structural inertia and organizational change. *American Sociological Review, 49*, 149–164.
- Hearn, J., Lawler, J., & Dowswell, G. (2003). Qualitative evaluations, combined methods and key challenges : General lessons from the qualitative evaluation of community intervention in stroke rehabilitation. *Evaluation, 9*(1), 30–54.
- Johnson, G. (1987). *Strategic change and the management process*. Oxford, UK : Basil Blackwell.
- Judge, K., & Bauld, L. (2001). Strong theory, flexible methods : Evaluating complex community-based initiatives. *Critical Public Health, 11*(1), 19–38.
- Ketchen, D. J., Snow, J. B., & Charles, C. (1993). Organizational configurations and performance: A comparison of theoretical approaches. *Academy of Management Journal, 36*, 1278–1313.
- Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and environment : Managing differentiation and integration*. Boston, MA : Harvard University Press.
- Lindsay, A. C. (2002). Integrating quantitative and qualitative methods to assess the impact of child survival programs in developing countries : The case of a program evaluation in Ceara, Northeast Brazil. *Health Education Behaviour, 29*(5), 570–584.
- Lion, C., & Martini, P. (2006). The evaluation of a complex social program : Lessons learned from the experience of the European Social Fund. *Evaluation and Program Planning, 29*(1), 1–9.
- Mackenzie, M., & Blamey, A. (2005). The practice and the theory: Lessons from the application of theories of change approach. *Evaluation, 11*(2), 151–168.
- May, C. (2006). A rational model for assessing and evaluating complex interventions in health care. *BMC Health Service Res., 6*, 86.

- Meyer, A. D., Tsui, A. S., & Hinings, C. R. (1993). Configurational approaches to organizational analysis. *Academy of Management Review*, 36, 1175–1195.
- Miller, D. (1996). Configurations revisited. *Strategic Management Journal*, 17, 505–512.
- Mintzberg, H. (1982). *Structure et dynamique des organisations*. Paris, France : Éditions d'organisations.
- Moffatt, S., White, M., Mackintosh, J., & Howel, D. (2006). Using quantitative and qualitative data in health services research. What happens when mixed method findings conflict? [ISRCTN61522618]. *BMC Health Service Res.*, 6, 28.
- Pawson, R. (2003). Nothing as practical as a good theory. *Evaluation*, 9(4), 471–490.
- Pawson, R. (2006). Simple principles for the evaluation of complex programmes. Dans A. Killoran, C. Swann, & M. Kelly, *Public health evidence : Tackling health inequalities* (pp. 223–238). Oxford, UK : Oxford University Press.
- Pawson, R., & Tilley, N. (1997). *Realistic evaluation*. London, UK : Sage.
- Pineault, R., Levesque, J.-F., Roberge, D., Hamel, M., Lamarche, P., & Haggerty, J. (2008). *L'accessibilité et la continuité des services de santé : Une étude sur la première ligne au Québec*. Rapport soumis au CIHR.
- Pedersen, L. H., & Rieper, O. (2008). Is realist evaluation a realistic approach for complex reforms? *Evaluation*, 14(3), 271–293.
- Pfeffer, J. (1981). *Power in organizations*, Boston, MA : Pitman.
- Protheroe, J., Bower, P., & Chew-Graham, C. (2007). The use of mixed methodology in evaluating complex interventions : Identifying patient factors that moderate the effects of a decision aid. *Fam. Pract.*, 24(6), 594–600.
- Rallis, S. F., & Rossman, G. B. (2003). Mixed methods in evaluation contexts : A pragmatic framework. Dans C. Tashakkori & C. Teddlie (Éds.), *Handbook of mixed methods in social & behavioural methods* (pp. 491–512). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Rickles, D. (2009). Causality in complex interventions. *Medicine Health Care and Philosophy*, 12(1), 77–90.

- Rogers, P. J. (2008). Using programme theory to evaluate complicated and complex aspects of interventions. *Evaluation*, 14(1), 29–48.
- Sampson, A. (2007). Developing robust approaches to evaluating social programmes. *Evaluation*, 13(4), 477–493.
- Smith, N. L. (1994). Clarifying and expanding the application of program theory driven evaluations. *American Journal of Evaluation*, 15, 83–74.
- Stame, N. (2004). Theory-based evaluation and types of complexity. *Evaluation*, 10(1), 58–76.
- Touati, N., Pineault, R., Champagne, F., Denis, J.-L., Brousselle, A., Contandriopoulos, A.-P., et al. (2009). Evaluating service organization models : The relevance and methodological challenges of a configurational approach. A theoretical discussion drawing on the evaluation of primary healthcare models. *Evaluation*, 15, 375–401
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Éds.) (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioural research*. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Walker, G., & Kubisch, A. C. (2008). Evaluating complex systems-building initiatives : A work in progress. *American Journal of Evaluation*, 29(4), 494–499.
- Weiss, C. H. (1995). Nothing as practical as good theory : Exploring theory-based evaluation for comprehensive community initiatives for children and families. Dans J. P. Connell, A. C. Kubisch, L. B. Schoor, & C. H. Weiss (Éds.), *New approaches to evaluating community initiatives Volume 1 : Concepts, methods and contexts* (pp. 65–92). Washington, DC : Aspen Institute.
- Weiss, C. (1997). Theory-based evaluation : Past, present and future. *New Directions for Program Evaluation*, 76, 41–57.

Nassera Touati, Ph.D., est Professeure agrégée à l'École Nationale d'administration Publique (ÉNAP) depuis 2005. Elle est également chercheuse régulière à l'Institut de recherche en santé publique de l'Université de Montréal (IRSPUM). Elle a réalisé ses études doctorales au Centre de Gestion Scientifique de l'École des Mines de Paris. Elle mène depuis 1998 des recherches dans le domaine de la

santé. Elle s'intéresse aux processus de changement et d'innovation et à leurs effets sur la performance du système de soins, d'où son intérêt pour la recherche évaluative. Ses travaux sont publiés dans des revues telles que *Evaluation*, *Health Care Management Review*, *Health Services Management Research*, et *Sciences sociales et santé*.

José Carlos Suárez-Herrera, Ph.D., est chercheur postdoctoral à l'ÉNAP et à l'IRSPUM. Il est docteur en santé publique et spécialiste en organisation et évaluation des interventions complexes dans le champ de la recherche en santé mondiale. Ses travaux de recherche s'inspirent largement de la socio-anthropologie organisationnelle et portent sur les processus de gouvernance intersectorielle de réseaux sociaux et de santé, l'intégration organisationnelle de pratiques stratégiques innovatrices, et les mécanismes de régulation des organisations et systèmes de santé. Il promeut également l'adoption d'une approche réflexive et participative à propos de la pratique de la recherche sociale et de la santé ainsi que le renouvellement du rôle du chercheur dans un contexte complexe de mobilisation des savoirs.