

**SANTÉ CANADA**

**PROGRAMME DE SOINS À DOMICILE  
ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE  
DES PREMIÈRES NATIONS ET DES INUITS**

*Guide d'évaluation*



Santé  
Canada Health  
Canada

Canada

**S**oins à  
**D**omicile et en  
**M**ilieu  
**C**ommunautaire des

**P**remières  
**N**ations et des  
**I**nuits

***Guide d'évaluation***

---

---

Ce document a été conçu comme source de référence pour les communautés des Premières nations et inuites qui évaluent le Programme de soins à domicile et en milieu communautaire (PSDMC) des Premières nations et des Inuits.

*Si vous désirez obtenir plus de renseignements sur l'évaluation du PSDMC ou faire des commentaires au sujet de ce document, ou si vous avez besoin d'aide pour l'évaluation, veuillez vous adresser à :*

**Satish Seetharam**

Gestionnaire de projet, Évaluation de programme  
Division du soutien des programmes de santé  
Direction des programmes de santé communautaire  
Direction générale de la santé des Premières nations et des Inuits  
Santé Canada  
Indice de l'adresse 1920A  
Édifice Jeanne-Mance, bureau C 2076  
Pré Tunney  
Ottawa (Ontario) K1A 0L3  
Tél. : (613) 952-4230

Publication autorisée par le ministre de la Santé du Canada

Cette publication est disponible sur disquette, en gros caractères, sur audiocassette ou en braille, sur demande.

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2002

Cat. H35-4/31-2002  
ISBN : 0-662-66913-4

---

## Table des *matières*

<i>Principes</i> directeurs du PSDMC des PNI .....	1
<i>Définition</i> d'évaluation .....	4
<i>But</i> de l'évaluation .....	5
Pour commencer : <i>Élaboration</i> d'un plan d'évaluation .....	8
<i>Détermination</i> de la méthode de collecte d'information .....	11
<i>Réalisation</i> de l'évaluation .....	12
<i>Analyse</i> de l'information .....	24
<i>Communication</i> de l'information .....	26
<i>Exemples</i> de PSDMC des PNI .....	27

« Une évaluation ne sert pas à prouver le bon déroulement d'un programme, mais davantage à l'améliorer. » [traduction libre]

Auteur : Inconnu

La présente section situe le Programme de soins à domicile et en milieu communautaire des Premières nations et des Inuits (PSDMC des PNI) en décrivant la vision, les principes et les objectifs.

### *Vision*

En réponse aux besoins uniques des Premières nations et des Inuits en matière de santé et de services sociaux, le PSDMC des PNI offre aux membres des Premières nations aux Inuits des soins à domicile et en milieu communautaire complets, culturellement adaptés, efficaces et équivalents à ceux offerts aux autres Canadiens. Le Programme est un système coordonné de services de santé qui permet aux personnes handicapées, atteintes de maladies chroniques ou aiguës et aux aînés de recevoir des soins dans leur domicile et leur collectivité.

## **Principes** directeurs du PSDMC des PNI

### *Principes directeurs*

- Il faut respecter les approches traditionnelles et contemporaines des Premières nations et des Inuits en matière de guérison et de mieux-être;
- La planification doit se faire par la collectivité et au rythme de celle-ci;
- Les programmes doivent être offerts aux personnes de tous âges ayant un besoin évalué;
- Les services assurés doivent être, pour le moins, équitables, efficaces, équivalents aux services offerts au grand public et doivent être soutenus par des mesures d'assurance de la qualité;
- Les services doivent favoriser la participation de la famille et de la collectivité.

### *Objectifs*

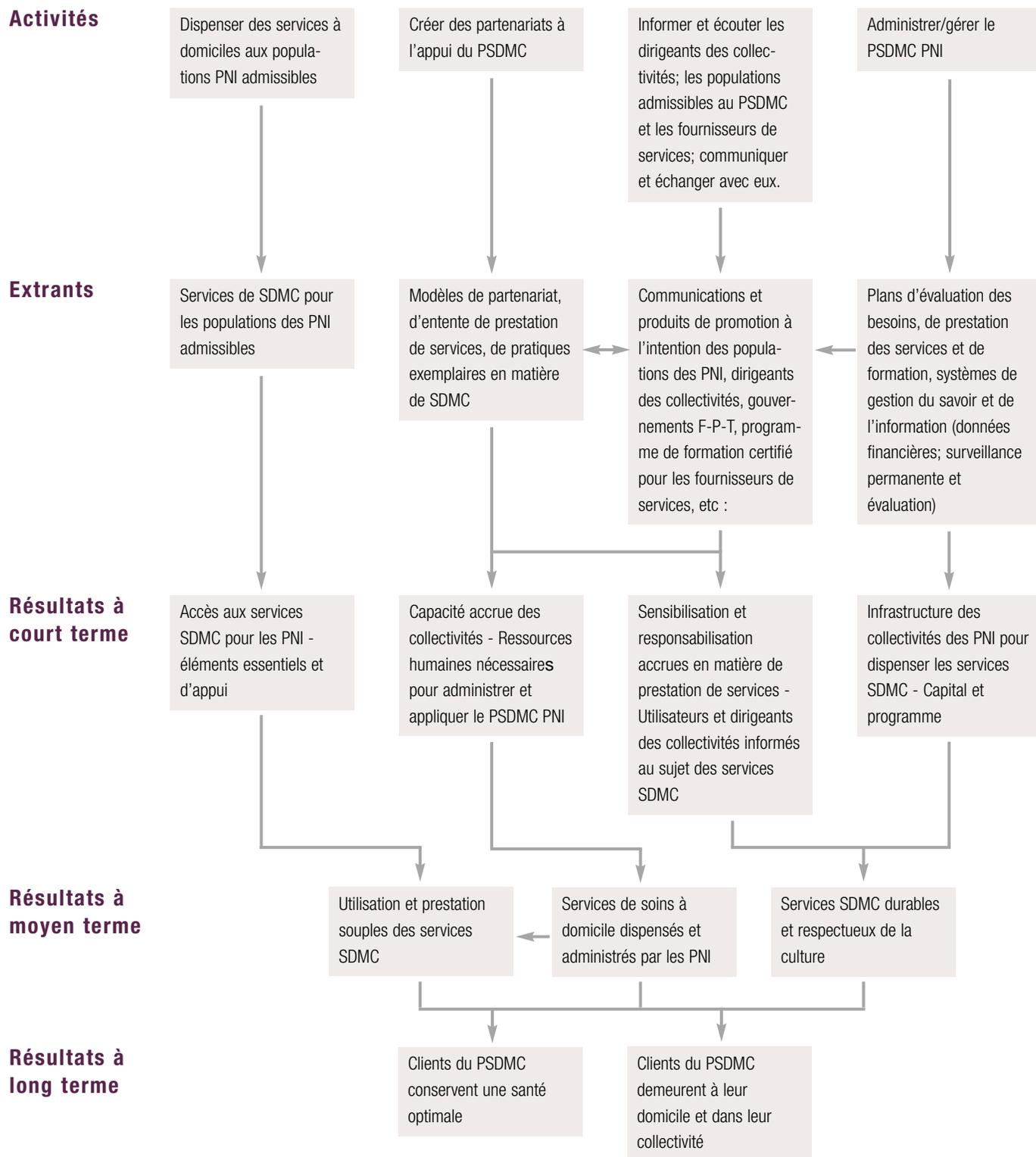
- Renforcer la capacité des Premières nations et des Inuits d'élaborer et de dispenser des soins à domicile complets, respectueux de leur culture, accessibles et efficaces;
- Aider les membres des Premières nations et les Inuits atteints de maladies chroniques ou aiguës à maintenir une santé, une autonomie et un bien-être optimaux dans leur foyer et leur collectivité;

- Faciliter une utilisation efficace des ressources en soins à domicile grâce à une démarche d'évaluation structurée, fondée sur la culture autochtone et respectueuse de cette dernière, pour déterminer les besoins des bénéficiaires et établir un plan de soins;
- Veiller à ce que tous les bénéficiaires qui ont besoin de soins à domicile aient accès à un éventail complet de services au sein de leur collectivité, dans la mesure du possible;
- Aider les bénéficiaires et leur famille à participer le plus possible et à utiliser les services de soutien lorsqu'ils sont offerts dans les collectivités des Premières nations et des Inuits et qu'ils répondent à leurs besoins;
- Renforcer la capacité des Premières nations et des Inuits de dispenser des soins à domicile à l'aide de la formation, des technologies de pointe et des systèmes d'information, d'assurer le suivi des soins et des services et d'établir des objectifs et des indicateurs mesurables.

*Les services de soutien peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :*

- La facilitation et l'établissement de liens pour les services de réadaptation et de traitement;
- Les services de relève;
- Les soins de jour pour adultes;
- Les programmes de repas;
- Les services de santé mentale communautaires destinés aux malades mentaux chroniques et aux bénéficiaires qui souffrent de maladie mentale d'ordre affective. Ces services peuvent inclure des services de counseling et de guérison traditionnels et la surveillance de la prise de médicaments;
- Les services de soutien permettant de maintenir l'autonomie, ce qui peut comprendre des besoins en transport spécial, les emplettes, l'accès à des services spécialisés et à des services d'interprétation;
- Les soins palliatifs à domicile;
- Les services sociaux directement liés aux questions relatives aux soins de longue durée;
- Les activités spécialisées relatives à la promotion de la santé, au mieux être et à la condition physique.

## Modèle « logique » du PSDMC des PNI



## **Définition** d'évaluation

La présente section définit ce qu'est et n'est pas une évaluation.

### *Évaluations des programmes*

Une évaluation de programmes consiste à recueillir de l'information sur un programme en vue pouvoir des décisions à son sujet.

Vous avez peut-être déjà entendu parler d'évaluations des « buts », des « processus » ou des « résultats » ou d'autres types d'évaluations. Le nom ou le type d'évaluation a peu d'importance. Ce qui est réellement important est que vous obteniez l'information dont vous avez besoin pour déterminer les éléments qui fonctionnent bien et les secteurs à améliorer.

#### **Ce qu'une évaluation de programme DEVRAIT ÊTRE :**

- Une occasion de trouver les éléments qui fonctionnent bien et ceux qui fonctionnent moins bien;
- Une occasion d'apporter des changements au programme;
- Utile, pratique et pertinente.

#### **Ce qu'une évaluation de programme NE DEVRAIT PAS ÊTRE :**

- Une occasion de pointer du doigt ou de jeter des blâmes;
- Une activité qui suscite une crainte que le programme soit réduit ou éliminé;
- Une activité ponctuelle.

## **But** de l'évaluation

La présente section porte sur l'importance des évaluations, tant dans un contexte général que dans celui du PSDMC des PNI.

### *Raisons d'évaluer*

Bien qu'il y ait de nombreuses raisons de procéder à une évaluation de programme, en voici trois principales :

*1. Comprendre les répercussions d'un programme et de ses composantes sur les bénéficiaires, leur famille et la collectivité.*

Les évaluations de « résultats » sont nécessaires pour constater les répercussions du programme sur la collectivité. Il est préférable de se fier aux commentaires des gens que de tirer des conclusions. Une évaluation plus formelle peut permettre de comprendre de façon plus précise et fiable les éléments qui fonctionnent bien et les problèmes qui doivent être réglés.

*2. Améliorer la prestation des services pour augmenter la qualité et mieux dépenser les ressources.*

Les organismes publics, privés et à but non lucratif ont un objectif commun, c'est-à-dire maximiser leur efficacité. Il est tout à fait naturel que tous les intervenants veuillent que la réalisation du programme aux échelons national, régional et communautaire soit la plus efficace possible.

*3. Obtenir confirmation que vous faites bel et bien ce que vous croyez faire.*

Les évaluations peuvent vérifier si un programme se déroule tel que prévu. Ce type d'évaluations est parfois appelé « évaluation des processus ». Il peut y avoir bon nombre de bonnes raisons pour expliquer les écarts, mais ceux-ci doivent être tout de même relevés aux fins de planification future.

## *Évaluation du PSDMC des PNI à l'échelon communautaire*

### **Il ne s'agit pas d'un prétexte pour pointer du doigt.**

Certains organismes ou certaines personnes au sein des organismes peuvent voir une évaluation de programme d'un mauvais oeil puisqu'ils croient qu'elle servira comparer les gens et les ministères les uns aux autres. (Si une telle situation survient, le problème n'est pas l'évaluation de programme. L'organisme éprouve probablement d'autres problèmes.)

### **Il ne s'agit pas d'un prétexte pour réduire le financement.**

On craint souvent que si les commanditaires constatent que le programme ne fonctionne pas aussi bien qu'il le devrait dans la collectivité, ils diminueront leur financement dans l'avenir. L'objectif visé par l'évaluation consiste à veiller à une utilisation optimale des ressources financières et humaines consacrées au PSDMC des PNI, et ce, dans l'intérêt de la collectivité et non pour savoir quels éléments éliminés.

### **L'évaluation vise à savoir si le plan est adéquat et, s'il ne l'est pas, à déterminer les modifications à y apporter.**

Si cela vous semble simple, c'est parce que ce l'est. Si tout fonctionne bien, il n'est pas nécessaire d'apporter des changements. Une telle situation serait idéale, mais il est plus réaliste de s'attendre à ce que certains éléments fonctionnent mieux que d'autres. En fonction de l'information obtenue, on peut maintenir les éléments qui se déroulent bien et modifier ceux qui en ont besoin.

### **Les évaluations nationales et régionales ne permettent pas de recueillir les mêmes données qu'une évaluation communautaire.**

Pourquoi évaluer le PSDMC des PNI aux échelons national, régional et communautaire? La raison en est bien simple. Chacun de ces échelons joue un rôle unique au sein du Programme, a une perspective unique et a besoin de différentes données pour savoir quels sont les éléments qui fonctionnent bien et ceux qui doivent être modifiés.

L'information à l'échelon communautaire est recueillie par des représentants communautaires à des fins communautaires.

## **L'évaluation permet d'obtenir de façon continue de l'information sur le rendement du programme.**

En procédant à des activités de communication, d'éducation, de partage d'information et d'écoute auprès des dirigeants communautaires, des populations admissibles au PSDMC et des fournisseurs de services, nous pouvons servir d'outils d'information. Par conséquent, le cycle de l'information destinée à la planification, la mise en oeuvre et à l'évaluation est continu.

### *Trop d'évaluateurs... pas assez d'exécutants!*

Tant dans le secteur public que dans le secteur privé, certains organismes semblent avoir de la difficulté à déterminer l'importance de la planification par rapport à celle de la mise en oeuvre. Les deux étapes sont clairement importantes. De plus, il est tout à fait possible de consacrer trop de temps à la planification et à l'évaluation.

En ce qui a trait au PSDMC des PNI, les évaluations sont effectuées aux échelons national, régional et communautaire. Pourquoi faut-il tant d'évaluations effectuées par tant de gens différents? Le PSDMC des PNI représente un engagement de taille, non seulement pour le gouvernement fédéral, mais aussi pour d'autres intervenants, dont les collectivités des Premières nations et des Inuits et les membres de celles-ci. Toutes les connaissances acquises peuvent contribuer à augmenter l'efficacité des collectivités et des administrateurs à réaliser les objectifs du programme.

Les évaluations nationales, régionales et communautaires se penchent sur différentes composantes et à partir de perspectives différentes. Elles sont toutes pertinentes et nécessaires. Du point de vue communautaire, l'objectif consiste à ce que les intervenants communautaires utilisent l'information issue des évaluations communautaires pour comprendre ce qui fonctionne bien et devrait être maintenu ainsi que pour déterminer les changements à apporter.

## Pour commencer : **Élaboration** d'un plan d'évaluation

L'évaluation peut parfois être une tâche difficile. Par où faut-il commencer? L'élaboration d'un plan d'évaluation représente une étape essentielle puisqu'elle vous permettra de gagner du temps et d'éviter des frustrations en cours de route.

### **Conseil!**

Consultez le modèle logique du PSDMC des PNI (page 3) lorsque vous élaborerez votre plan d'évaluation. Les activités, les produits et les résultats mentionnés peuvent vous aider à mettre au point votre évaluation afin qu'elle soit la plus pertinente et valable possible.

### *Définition des buts et des objectifs*

Au cours des premières étapes d'un projet d'évaluation, la liste des points et des sujets à évaluer peut s'allonger rapidement. Bien que ce soit une excellente idée de se pencher sur de nombreux éléments, on peut facilement perdre de vue la principale raison de l'évaluation.

Il faut tenter de décrire en une phrase le but du projet d'évaluation. Cet énoncé (parfois appelé « énoncé du but » ou « énoncé des objectifs ») devrait servir de point de référence pour l'élaboration du questionnaire ou du guide de discussion. Des objectifs secondaires peuvent toujours être ajoutés, mais l'utilisation d'une seule phrase fera en sorte que l'on ne déviera pas de l'objectif premier de l'évaluation en cours de route.

Exemples d'énoncés de but :

- Mesurer le niveau de satisfaction des fournisseurs à l'égard des services de soutien à domicile.
- Comprendre les différentes perceptions et opinions au sein du milieu des soins de santé communautaire à l'égard du PSDMC des PNI.
- Déterminer à quel point les adultes de la collectivité sont au courant des services de soutien à domicile et en milieu communautaire offerts.
- Obtenir les réactions des utilisateurs actuels des services de soins à domicile en ce qui a trait aux changements apportés aux services au cours de la dernière année.

## *Détermination des ressources nécessaires*

À l'étape de la planification d'une évaluation, il y a habituellement deux types de ressources à prendre en considération :

### **1. Ressources financières : Préparer un budget**

- Quelle somme d'argent avons-nous à notre disposition? Quelles en sont les sources?
- Devrez-vous engager quelqu'un pour un des aspects du projet?
- Si vous faites appel à des groupes de consultation, devez-vous prévoir de la nourriture et des rafraîchissements?
- Offrez-vous un incitatif aux participants aux groupes de consultation et aux entrevues?
- Essayez d'envisager tous les coûts éventuels de façon à éviter les mauvaises surprises!

### **2. Ressources humaines : Constituer une équipe de projet**

- Qui devez-vous utiliser à titre de ressources?
- Quels sont leurs compétences?
- Qui sera le gestionnaire de projet qui veillera à ce que tout se déroule bien?

## *Établissement d'un calendrier*

En général, peu importe le temps que vous pensiez avoir besoin pour faire l'évaluation, celle-ci en prendra deux fois plus. Ceci dit, il est essentiel d'établir un calendrier réaliste et de le respecter le plus possible.

## *Vingt questions à vous poser avant de commencer*

Les vingt questions énoncées ci-dessous ne servent que de point de départ. La liste n'est pas exhaustive; elle vise à vous mettre sur la piste d'autres questions et points pertinents.

### *Le Programme*

1. Avons-nous réalisé ce que nous avons planifié?
2. Pourquoi le programme fonctionne-t-il bien ou mal?
3. Quelles activités ont été menées?

### **Conseil**

Aucun schéma d'évaluation n'est parfait. Malgré l'importance de la planification, vous pouvez passer trop de temps à la planification et ne pas vous allouer assez de temps pour la réalisation de l'évaluation en tant que telle.

4. De quelle manière ces activités sont-elles liées à l'atteinte des objectifs du programme?
5. Dans quelle mesure les objectifs du programme sont-ils réalistes et pertinents?
6. Quelle incidence le programme a-t-il eu sur les utilisateurs, les fournisseurs de service, les soignants, le personnel, la collectivité et les autres intervenants?

#### *Le processus de mise en œuvre*

7. Quel était le processus de mise en œuvre?
8. Quels ont été les obstacles rencontrés en cours de route?
9. Quelle a été l'incidence de ces obstacles sur les résultats escomptés?
10. Quelles leçons avons-nous tirées de la mise en œuvre de ce programme?

#### *La collectivité*

11. Les objectifs du programme ont-ils répondu aux besoins de la collectivité?
12. Quelle a été la rétroaction reçue de la collectivité en général au sujet du programme et de ses différentes composantes?
13. Quelle a été la rétroaction reçue des utilisateurs, de leur famille et des fournisseurs de soins au sujet du programme?
14. Ce projet a-t-il permis l'établissement de nouveaux partenariats et, le cas échéant, quelle a été leur contribution aux soins à domicile et en milieu communautaire?
15. De quelle manière le programme a-t-il été culturellement intégré à la collectivité?
16. Quelle a été la contribution du programme aux soins de santé offerts dans la collectivité?

#### *Les ressources*

17. Les ressources financières et humaines permettent-elles le maintien des activités?
18. Quelle a été la rétroaction reçue des fournisseurs de soins au sujet du projet?
19. Quelle a été la rétroaction reçue des autres employés au sujet du projet?
20. La qualité du service répondait-elle aux attentes des personnes en cause? Pourquoi?

## Détermination de la méthode de collecte d'information

Certaines règles générales doivent être suivies lorsqu'on essaie de déterminer la méthode à utiliser pour recueillir l'information. La présente section tente de vous éviter de trouver à l'aveuglette la méthode qui vous convient le plus.

### Principales méthodes d'évaluation

Vous trouverez ci-dessous trois méthodes clés pour effectuer des évaluations, les principales raisons de les utiliser de même que certains avantages et désavantages liés à chacune.

Méthode	Raisons	Avantages	Limites
<b>Sondages (questionnaires)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recueille de l'information mesurable si l'échantillon de personnes interrogées est relativement grand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anonyme</li> <li>Permet de rattacher des chiffres à l'évaluation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A tendance à ne pas révéler les perceptions et les opinions sous-jacentes</li> <li>La fiabilité des données dépend énormément de la formulation des questions, de l'échantillonnage et de l'analyse des données</li> </ul>
<b>Entrevues en face-à-face</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révèle les opinions, les croyances et les attitudes sous-jacentes qu'un sondage ne permet pas d'obtenir</li> <li>Les répondants seront plus enclins à « s'ouvrir » au cours d'une entrevue que dans un groupe de consultation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'obtenir plus d'information</li> <li>Peut s'ajuster plus facilement à l'horaire des répondants</li> <li>L'entrevue se prête mieux aux sujets sensibles que les groupes de consultation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demande beaucoup de temps</li> <li>L'analyse est sujette à l'interprétation individuelle</li> <li>Ne présente pas l'avantage des groupes de consultation, où les discussions suscitent la formulation d'idées et d'opinions</li> </ul>
<b>Groupes de consultation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet la tenue de discussions approfondies en groupe afin d'obtenir différentes perceptions, opinions, croyances et attitudes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournit de l'information directionnelle sur les programmes et les problèmes</li> <li>Peut être un bon moyen d'obtenir en peu de temps une grande gamme d'information</li> <li>Les répondants peuvent stimuler le dialogue et entraîner davantage de discussions que dans le cadre d'une entrevue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'analyse est une question d'interprétation individuelle</li> <li>L'animateur ou le facilitateur joue un rôle primordial pour susciter la discussion et révéler les opinions</li> <li>L'organisation d'un groupe nécessite une grande logistique</li> </ul>

## **Réalisation** de l'évaluation

La présente section donne des suggestions sur la tenue de sondages, d'entrevues et de groupes de consultation.

### *Sondages*

Si vous avez décidé d'utiliser des sondages dans le cadre de votre activité d'évaluation, vous avez de nombreux moyens de recueillir des données.

**Les quatre principaux moyens d'effectuer des sondages sont les suivants :**

1. Téléphone;
2. En personne;
3. Poste
4. Courriel/Internet

Méthode de sondage	Situation d'utilisation	Avantages	Limites
<b>Téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La population cible est dispersée sur une grande région géographique.</li> <li>• La tenue d'entrevues en personne (en face-à-face) n'est pas possible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratique pour l'intervieweur.</li> <li>• Les répondants ont davantage l'impression de garder l'anonymat.</li> <li>• Permet de couvrir une grande région géographique.</li> <li>• Permet de clarifier les questions si les répondants ont des difficultés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les gens n'ont pas tous le téléphone.</li> <li>• Les répondants pourraient être plus à l'aide de discuter en personne.</li> <li>• Les répondants doivent être à la maison.</li> </ul>
<b>En personne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il n'y a pas de contraintes géographiques ou de temps.</li> <li>• Si vous pensez obtenir plus d'information que par téléphone.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimité.</li> <li>• Permet d'apporter des précisions en cas de confusion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande plus de temps.</li> <li>• Convient s'il n'y a pas de contrainte géographique.</li> <li>• L'organisation des rendez-vous est plus difficile.</li> </ul>
<b>Poste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous n'avez pas les ressources pour faire le sondage par téléphone ou en personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les répondants peuvent y répondre quand cela leur convient.</li> <li>• Nécessite moins de ressources humaines.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut avoir un moyen d'assurer le retour des sondages.</li> <li>• Les répondants doivent avoir un certain niveau de compréhension de la langue.</li> <li>• Le taux de réponse a tendance à être faible.</li> </ul>
<b>Courriel / Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants sont dispersés sur une grande région géographique.</li> <li>• Les participants ont accès au courriel ou à Internet et utilisent ces outils aisément.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les sondages peuvent être réalisés de façon rapide et rentable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La population cible doit être à l'aise avec les technologies.</li> <li>• Il n'y a aucune interaction humaine.</li> </ul>

### **Conseil!**

Chaque fois que vous posez une question, demandez-vous comment vous utiliserez l'information obtenue. Si elle n'est pas essentielle à l'évaluation, songez à la retirer du sondage. Il peut être tentant de poser des questions « intéressantes », mais tenez-vous-en aux questions « essentielles ».

### *Types de questions à poser*

Après avoir déterminé la manière dont vous allez interroger les répondants, vous devez élaborer des questions.

#### **Questions fermées et questions ouvertes**

Les termes techniques « questions fermées » et « questions ouvertes » servent à différencier les deux principaux types de questions utilisés dans les sondages. Il convient donc d'établir la différence entre ces deux types de questions.

Dans le cas des **questions fermées**, les répondants doivent choisir leur réponse dans une liste prédéterminée. Dans l'exemple ci-dessous, les répondants doivent choisir une des quatre réponses fournies.

Exemple : Depuis combien de temps faites-vous du bénévolat dans le domaine des soins?

- \_\_\_ Moins d'un an
- \_\_\_ de un à trois ans
- \_\_\_ de trois à cinq ans
- \_\_\_ Plus de cinq ans

Comme leur nom l'indique, les **questions ouvertes** permettent un nombre illimité de réponses. Il n'y a pas de liste prédéterminée de réponses.

Exemple : Pourquoi continuez-vous à faire du bénévolat dans le domaine des soins?

---

Les deux types de questions ont leur utilité, mais rappelez-vous que les questions fermées sont plus faciles à gérer et à analyser. Les questions ouvertes nécessitent un codage (division des réponses semblables en groupes) et davantage de travail. Par conséquent, plus vous limitez le nombre de questions ouvertes, plus votre sondage sera facile à gérer.

## Questions démographiques

Ces questions portent, entre autres, sur le sexe, l'âge, la langue, l'occupation, la composition de la famille et le revenu familial du répondant. Elles servent à faire ressortir les tendances parmi les différentes variables utilisées.

Il convient toujours de signaler que l'information recueillie demeurera confidentielle. Assurez-vous que les questions sont culturellement adaptées. Mettez-les à l'essai au préalable et demandez les commentaires des gens à qui vous les aurez présentées.

## Longueur du sondage

En général, plus un sondage est court, mieux c'est. Toutefois, vous devez vous assurer que le sondage relève toute l'information nécessaire à l'évaluation.

Pour chaque question, demandez-vous ce que vous ferez avec cette information. Si elle est plus intéressante que nécessaire, songez à enlever cette question.

## Mise à l'essai du sondage

Demandez à quelques personnes qui ne travaillent pas au projet de répondre au sondage. Vous pouvez les observer pour déceler les difficultés qu'ils pourraient éprouver en cours de route. Vous pourriez aussi remettre à ces personnes une copie-papier du sondage et leur demander leurs commentaires. De plus, vous pouvez constater visuellement les questions auxquelles ils n'ont pas répondu ou celles où les réponses sont incorrectes.

## À qui s'adresse le sondage?

Cette question repose sur les objectifs du sondage et la nature de l'information que vous recherchez. Parmi les différents groupes pouvant faire l'objet d'un sondage du PSDMC des PNI, notons :

- Les bénéficiaires;
- Les fournisseurs de soins;
- Les employés/bénévoles;
- Les dirigeants de la collectivité;
- La collectivité en général.

### **Combien de personnes doivent avoir répondu au sondage?**

Il y a rarement un nombre magique. Le but du présent document n'est pas d'entrer dans les détails mathématiques. En général, plus le nombre de personnes ayant répondu au sondage est élevé, plus vous pouvez avoir confiance dans les résultats. Tentez d'obtenir autant de réponses que vous pouvez gérer, tout en vous assurant d'interroger seulement des personnes faisant partie de la population cible.

### *Entrevues et groupes de consultations*

Si votre évaluation a recours à des entrevues et des groupes de consultation, la présente section fournit quelques suggestions afin que le processus se déroule bien et efficacement.

### Types d'entrevues et de groupes de consultation

Méthode	Situation d'utilisation	Avantages	Limites
<b>Entrevues en face-à-face</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le sujet ne se prête pas à une discussion de groupe.</li> <li>La géographie ne représente pas un problème.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les répondants pourraient être plus à l'aise que dans un groupe.</li> <li>Les entrevues sont plus personnelles.</li> <li>Vous pouvez obtenir des perceptions et des opinions plus approfondies.</li> <li>Vous pouvez observer le langage corporel du répondant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les entrevues demandent plus de temps.</li> <li>Vous n'obtenez pas la même dynamique que dans un groupe.</li> </ul>
<b>Entrevues téléphoniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le sujet ne se prête pas à une discussion de groupe.</li> <li>La géographie EST un problème ou l'organisation des entrevues comporte trop d'inconvénients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cette méthode convient tant à l'intervieweur qu'au répondant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'intervieweur entend « seulement » la voix du répondant (n'est pas en mesure d'observer le langage corporel).</li> <li>Ce type d'entrevue est moins personnel.</li> </ul>
<b>Groupes de consultation (de six à dix participants)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les avantages de la dynamique de groupe surpassent le besoin d'avoir une communication privée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les opinions et les croyances ont tendance à être données de façon plus spontanée dans un groupe; cela suscite d'autres discussions utiles.</li> <li>Cette méthode permet de parler à un plus grand nombre de personnes dans un laps de temps plus court.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certaines personnes pourraient ne pas être à l'aise de dire leurs opinions devant des étrangers ou d'autres membres de la collectivité.</li> <li>Il peut être difficile de limiter les discussions au sujet, de faire parler les personnes plus timides ou de modérer les interventions des personnes plus extraverties.</li> </ul>
<b>Mini groupes (environ quatre participants)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vous souhaitez obtenir des commentaires plus approfondis des répondants, tout en bénéficiant d'une certaine dynamique de groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il peut être plus facile de contrôler un plus petit groupe.</li> <li>Chaque personne a plus de temps pour donner son opinion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pourriez avoir besoin d'organiser un plus grand nombre de groupes pour obtenir assez d'opinions.</li> </ul>

## **Conseil!**

Au cours de la rédaction des questions de sondage ou de la tenue d'une entrevue ou d'un groupe de consultation, vous devriez éviter d'utiliser des « questions suggestives » afin de ne pas influencer les réponses. Un exemple d'une telle question serait « Pourquoi le programme n'a-t-il pas assez de fonds? ». Vous pourriez plutôt demander « Le programme a-t-il assez de fonds? Pourquoi? »

## **Conseil!**

L'intervieweur doit faire en sorte que le répondant est à l'aise de dire ses opinions, qu'elles soient positives, négatives ou non pertinentes au sujet abordé.

### *Qu'est-ce qu'un groupe de consultation?*

- Il s'agit d'une discussion de groupe où sont réunis de six à dix personnes pendant une période d'une à deux heures pour discuter de certaines questions et partager leurs opinions.
- L'animation se fait à partir d'un programme précis de questions structurées (semblable à un guide d'entrevue) qui canalise la discussion.

### *Trouver un endroit*

Peu importe le sujet abordé, le format utilisé ou le nombre de participants, vous devrez trouver un endroit où tenir le ou les groupes de consultation.

- Choisissez un lieu central pour les participants.
- Assurez que l'endroit est privé et silencieux et qu'il ne permet pas les interruptions.
- Si vous voulez asseoir les participants autour d'une table, celle-ci devrait idéalement être ronde ou ovale.
- Un environnement semblable à un salon, avec des sofas et des chaises, peut aussi être très efficace.
- Les centres communautaires, les hôpitaux, les églises, les écoles et les salles de conférences sont souvent de bons endroits.

### *Recrutement des participants*

Il s'agit d'une étape relativement simple, mais tout de même essentielle du processus lié à la tenue d'un groupe de consultation.

#### **Définir le profil des participants.**

Comme lorsque vous définissez la population cible d'un sondage, vous devez déterminer le « type de personnes » que vous voulez avoir dans le ou les groupes. Cette information pourrait notamment être liée aux critères suivants :

- Âge (p. ex., des adultes de 19 à 34 ans, des aînés de plus de 65 ans, etc.);
- Sexe (hommes seulement, femmes seulement ou groupe mixte);
- Style de vie (p. ex., des fumeurs);

- Questions liées à la santé (p. ex., des parents d'enfants à mobilité réduite);
- Occupation (p. ex., des professionnels de la santé, des mères à la maison, des retraités, etc.);
- Ménage (p. ex., des mères monoparentales, des parents d'enfants de moins de cinq ans, des aînés vivant avec leurs enfants adultes, etc.)

### **Déterminer comment vous allez entrer en contact (recruter) les participants éventuels.**

- Avez-vous une liste qui pourrait servir de point de départ?
- Qui fera les appels téléphoniques?

### **Élaborer un script.**

- Un script facilitera votre tâche ou celle de la personne qui fera le recrutement. Il permettra aussi d'assurer l'uniformité et la rigueur.
- Posez des questions permettant d'établir que les participants éventuels correspondent au profil des personnes recherchées. Mentionnez-leur le but, la date, l'heure, le lieu de la réunion.
- Assurez-vous qu'ils se sentent à l'aide de parler devant d'autres personnes et mentionnez que l'information restera confidentielle.
- Si la participation est accompagnée d'un incitatif, mentionnez-le.

### **Faire un suivi la veille de la rencontre.**

- Si un participant se décommande, essayez de le remplacer (si vous avez le temps). Il arrive fréquemment qu'un ou plusieurs participants ayant confirmé leur présence ne viennent pas.

### *Incitatifs offerts aux participants*

Dans le cas des groupes de consultation, les participants reçoivent souvent quelque chose pour avoir pris le temps de partager leurs opinions; cela sert aussi d'incitatif au cours du processus de recrutement. Il peut s'agir de sommes d'argent, de bons-cadeaux ou de petits cadeaux. Une lettre de la part d'un dirigeant de la collectivité peut aussi être parfois appropriée.

### **Conseil!**

Il n'y a pas de nombre magique quant au nombre de groupes de consultation à tenir. Faites preuve de discernement et décidez en fonction du temps, du nombre de participants éventuels, du budget, etc.

Vous connaissez vos participants. Vous êtes donc les mieux placés pour savoir ce qui convient de leur donner. Il faut surtout vous assurer que cet incitatif est juste, approprié et uniforme. Vous pourriez aussi décider qu'il ne convient pas d'offrir un cadeau ou un incitatif aux participants.

### *Rédaction d'un guide de discussion*

Qu'est-ce qu'un guide de discussion?

Il s'agit de quelques pages de notes que prépare l'animateur du groupe pour le guider. Plus vous connaissez votre guide de discussion, plus vous serez à l'aise pour animer les groupes. Le guide ne doit pas être une liste des questions semblables à celles utilisées dans un sondage. Il vise à vous donner une liste des différents sujets, problèmes et types de questions que vous voulez aborder.

### *Garder les participants heureux*

Pourquoi voudriez-vous garder les participants heureux? Parce que s'ils ne sont pas heureux, ils ne parleront pas!

Pensez à faire ce qui suit :

- Offrez quelque chose à manger et à boire avant le début de la séance.
- Gardez de la nourriture à l'extérieur de la pièce pendant les discussions. Cela peut être trop distrayant pendant la conversation.
- Songez à avoir de l'eau, du thé, du café, des jus et des boissons gazeuses à la portée de la main.
- Mentionnez aux participants qu'ils peuvent se rendre à tout moment aux toilettes.
- Assurez-vous que la température de la pièce est agréable. Si la pièce est trop chaude ou trop froide, il n'est pas inhabituel que les gens soient préoccupés par la température.

### *Animation des groupes de consultation*

Certains disent qu'un bon animateur de groupe de consultation fait paraître la tâche si facile à exécuter que tout le monde pourrait s'en charger.

## Qui peut servir d'animateur?

Les animateurs de groupes de consultation (aussi appelés facilitateurs) n'ont pas d'image typique et ont différents antécédents scolaires et professionnels. Bien que certains soient avenants et extravertis, d'autres sont plus réservés et parlent doucement. Voici toutefois certains traits retrouvés fréquemment chez un animateur efficace :

- Fait preuve de chaleur et de compréhension et crée un environnement non menaçant;
- Ne donne pas sa propre opinion au cours d'une discussion;
- Cherche à obtenir des commentaires des participants pour mieux comprendre;
- Contrôle le groupe de façon à ce que la discussion ne dévie pas, sans toutefois être sévère;
- Fait preuve aussi de souplesse pour laisser les conversations aller au-delà du programme de façon à obtenir des commentaires révélateurs;
- Encourage et obtient la participation de tous;
- Respecte tous les participants et toutes les opinions;
- A le sens de l'humour;
- Trie rapidement et efficacement l'information;
- Établit des contacts visuels.

L'animation demande de la pratique, mais elle ne doit pas nécessairement être une tâche intimidante. Si vous êtes détendu, vos participants le seront aussi et seront plus enclins à s'ouvrir et à partager leurs opinions. Cela représente la moitié du travail.

### *Le déroulement d'un groupe de consultation*

Bien qu'il n'y ait pas une seule manière d'animer un groupe, la séance se divise habituellement en quatre composantes principales. Lorsque vous planifiez vos groupes, utilisez ces composantes à titre de guide approximatif.

#### **Introduction**

- Environ dix minutes.
- Expliquez le but de la discussion (p. ex., discutez des soins de santé).

### **Conseil!**

Un animateur doit demeurer neutre, ne doit pas porter de jugement et avoir la capacité de faire avancer la discussion et de garder celle-ci axée sur le sujet abordé. Vous pourriez demander à un des Aînés de la collectivité de vous aider puisqu'ils peuvent habituellement régler plus facilement les problèmes en raison de leur sagesse et de leur expérience.

- Établissez le cadre de travail du groupe (voir le tableau).
- Demandez aux gens de se présenter (habituellement ils disent leur prénom et l'endroit d'où ils viennent).
- Pendant l'introduction, c'est souvent une bonne idée de demander aux participants de dire quelque chose de « facile » et de « non menaçant » afin de briser la glace et de faire entrer les gens dans la discussion (p. ex., aliment préféré ou émission de télé préférée, vacances de rêve, etc.).

#### **Établissement de liens et intégration dans la discussion**

- 10 - 15 minutes.
- Cette composante fait habituellement appel à des questions générales qui aident à obtenir des répondants des opinions plus détaillées et parfois plus personnelles.

#### **Discussion des questions clés**

- 60 - 75 minutes.
- Il s'agit du cœur de l'étude des questions.
- Elle est axée sur les sujets les plus importants et approfondis.

#### **Conclusion**

- 5 minutes.
- Résumez l'ensemble des opinions; cherchez à obtenir des données finales.
- Remerciez les participants d'être venus et d'avoir donné leurs opinions.
- Si un incitatif est prévu, vous pouvez en faire la distribution ou dire aux participants comment l'obtenir.

#### *Assurer une bonne communication*

- Encouragez les différences d'opinion.
- Ne tolérez pas que les répondants critiquent l'opinion des autres.
- Observez ce que les gens font, pas seulement de qu'ils disent.
- Posez des questions ouvertes lorsque vous le pouvez.

### ***Conseil!***

Concentrez-vous sur les gens, et non sur le papier. Vous pourriez être tenté de prendre des notes, mais cela vous distraira ainsi que les répondants. Il est préférable d'avoir un preneur de note ou un magnétophone, ou les deux.

- Résistez à la tentation de toujours maintenir la discussion en cours. Une longue pause permet parfois à quelqu'un de trouver quelque chose à dire. En effet, de nombreuses personnes ne sont pas à l'aise lorsqu'il y a un répit dans la conversation.
- Établissez des contacts visuels et manifestez un intérêt sincère.

### *Définir le cadre de travail*

Vous trouverez ci-dessous certains points à couvrir au cours de l'introduction.

Ces points sont parfois appelés « présentation de renseignements », « règles » ou « questions administratives ».

- Présentez le preneur de note (si vous en avez un).
- Mentionnez que toute l'information demeurera confidentielle (c.-à-d. seul un rapport général sera produit et aucun nom n'y sera rattaché). Demandez aux participants de ne pas répéter à l'extérieur ce qui a été dit dans le groupe.

### *Exemples de règles*

- Parlez une personne à la fois.
- Parlez assez fort afin que tout le monde puisse vous entendre.
- Évitez de discuter avec vos voisins.
- Vous n'avez pas à répondre à toutes les questions, mais tout le monde participe.
- Vous ne serez pas appelés à répondre à chaque question, alors intervenez quand bon vous semble.
- Il n'y a pas de mauvaises réponses.
- Les différences d'opinion sont encouragées.
- Dites ce que vous pensez, même si tout le monde est en désaccord.
- Vous n'avez pas à lever la main avant de parler.

### **Conseil!**

Tentez toujours de pousser la recherche, c'est-à-dire cherchez les occasions de poser d'autres questions sur un sujet donné. Cela permet souvent d'obtenir des perceptions et des opinions sous-jacentes plus détaillées.

### **Conseil!**

Bien qu'il n'y ait pas de limite de temps minimale, la plupart des groupes de consultation prennent de une heure et demi à deux heures. Après ce temps, la séance commence à être inefficace puisque les répondants sont fatigués et agités. Bien sûr, si vous n'avez pas assez de matériel pour discuter pendant plus d'une heure, cela convient aussi.

## **Analyse** de l'information

Vous avez élaboré un plan, choisi votre méthode de collecte d'information, puis obtenu de l'information. Pourquoi avez-vous tout fait cela? La présente section est divisée en deux parties. La première donne des suggestions pour l'analyse des données de sondage, et la deuxième offre des conseils pour l'analyse des commentaires obtenus dans les entrevues et les groupes de consultation.

### **Conseil!**

Pensez à organiser l'analyse selon un lien conclusion-recommandation. Déterminez ce que vous pouvez conclure des résultats et lier ces conclusions à vos recommandations.

### **Passer en revue le but de votre projet**

Peu importe la méthode que vous avez utilisée, vous gagnerez beaucoup de temps et économiserez des efforts si vous passez en revue le but initial de votre projet – la raison de votre évaluation – avant de commencer votre analyse. Cela vous aidera à rassembler vos idées avant de vous attaquer aux données.

### *Analyse des sondages*

Vous avez effectué le sondage et vous devez maintenant déterminer ce que signifient les résultats.

### **Codage des questions**

Tel que mentionné à la page 14, vous aurez utilisé deux principaux types de questions dans votre sondage, c'est-à-dire :

- des questions fermées;
- des questions ouvertes.

Il convient de mentionner à nouveau les deux types de questions puisque les questions fermées sont plus faciles à gérer en raison du nombre défini de choix.

Bien que les questions ouvertes soient utiles, leur analyse demande davantage de travail. Le codage est un terme technique utilisé pour décrire le groupement de réponses semblables. À moins d'être habitué au codage ou d'avoir à votre disposition une personne qui l'est, vous pourriez tenter de structurer votre sondage de façon à n'avoir que des questions fermées.

### **Conseil!**

Organisez votre analyse en fonction des sections de votre sondage ou de votre guide de discussion. Bien souvent, il y a un lien naturel de sujets, de thèmes ou de catégories. Cela vous aidera à faciliter l'utilisation de votre analyse.

## Saisie des données

Afin d'analyser les données des sondages, vous pouvez compiler l'information à l'aide d'un logiciel. Si vous n'avez pas accès à des ressources informatiques, vous pouvez demander l'aide de quelqu'un ayant de l'expérience en informatique. Il existe de bons logiciels (chiffriers), comme Excel de Microsoft et Lotus, pour accomplir cette tâche.

Il est utile, répétons-le, d'avoir accès à une personne à l'aise avec la saisie de données dans des chiffriers.

## Des chiffres, des chiffres et encore des chiffres!

Nous ne sommes pas tous des dévoreurs de chiffres. Certaines personnes n'aiment pas les chiffres, et pour d'autres le travail avec les chiffres n'est pas une affaire facile. Trouvez une personne qui aime ce genre de travail et qui a les compétences pour effectuer l'analyse.

## *Analyse de l'information issue des groupes de consultation et des entrevues*

La présente section donne des suggestions sur la manière de passer à travers les notes prises lors des entrevues et de la tenue des groupes de consultation.

## Organisation de l'information

Contrairement à l'analyse de données numériques, l'analyse de l'information issue des groupes de consultation et des entrevues en face-à-face est beaucoup plus subjective. Ceci dit, il y a des moyens de faciliter le processus et d'en augmenter la fiabilité.

- Commencez par prendre en note ce que vous avez en tête après chaque réunion de groupe ou chaque entrevue. Même si vous vous dites que vous n'oublierez rien, plus vous attendez, moins vous vous en souviendrez.
- Si vous aviez la chance d'avoir un preneur de notes, passez en revue ses notes à la fin du projet.

## **Conseil!**

Sachez quand arrêter. Vous pouvez souvent continuer à regarder les données et à dévorer d'autres chiffres. Lorsque vous avez le sentiment d'avoir obtenu l'information la plus cruciale, rendez-vous service et commencez à rédiger le rapport sommaire.

## **Conseil!**

Retenez les services d'un bon preneur de notes pour consigner les commentaires formulés par les groupes de consultation et au cours des entrevues. Si vous êtes l'animateur ou l'intervieweur, il n'est pas recommandé que vous preniez vous-même des notes, et ce, pour de nombreuses raisons.

- Classez les commentaires par catégorie (p. ex., préoccupations, suggestions, forces, faiblesses, expériences semblables, intrants de programme, recommandations, résultats, indicateurs de résultat, etc.).

### **Connaissez vos limites**

Rappelez-vous que l'information issue des groupes de consultation n'est pas destinée à des calculs. Évitez de créer des pourcentages ou d'y rattacher des chiffres.

Votre évaluation repose habituellement sur les commentaires formulés par un nombre relativement petit de gens. Gardez à l'esprit que l'information doit servir à déterminer les tendances. Cela ne veut pas dire qu'elle n'est pas utile; elle l'est.

## **Communication** de l'information

Chacun a un style unique et ses préférences lorsqu'il s'agit de rédiger ou de lire un rapport. Le meilleur conseil que vous suivre c'est de rédiger votre rapport d'une manière qui vous convient. La présente section vous donne des points à prendre en considération.

### *Sections à prendre en considération pour votre rapport*

#### **Contexte**

Vous ne savez jamais qui lira votre rapport. Il peut être très utile de présenter un court historique du projet. Cet historique devrait être le plus bref possible. Pour ce faire, demandez-vous ce que vous voudriez savoir à propos de ce projet s'il ne vous était pas familier.

#### **Objectifs**

Dressez la liste des objectifs de votre évaluation. Le lecteur connaîtra ainsi quel en était le but.

## Méthode

Décrivez ce que vous avez fait. En d'autres mots, avez-vous procédé à un sondage, des groupes de discussion ou à des entrevues? Avez-vous utilisé une combinaison de ces méthodes? Quand l'avez-vous fait? Avec qui avez-vous parlé? (Ne donnez pas les noms, mais le profil des répondants.)

## Conclusions et recommandations

Cette partie résume ce que vous avez appris de l'évaluation et de l'incidence de cet apprentissage sur le programme.

## Conclusions détaillées

Cette section s'adresse aux personnes qui veulent obtenir toute l'information recueillie au cours de l'étude.

## Sommaire

Le sommaire compte entre deux et cinq pages. Il donne un bref résumé du contexte, des objectifs et des méthodes, mais porte principalement sur les conclusions et leurs répercussions.

## Exemples de PSDMC des PNI

Reposant sur le modèle logique du PSDMC des PNI, les exemples ci-dessous illustrent certaines parties du modèle modifié. Vous y trouverez un certain nombre d'exemples de questions qui pourraient être utilisées si vous évaluez certaines des activités, des produits et des résultats connexes.

L'exercice ne vise pas à donner une longue liste de produits, de résultats ou de questions. Il vise plutôt à illustrer comment le modèle logique peut être utilisé de façon systématique pour relever les principales questions à étudier dans le cadre d'une évaluation.

### **Conseil!**

Il est préférable de ne pas donner trop d'information. Évitez de fournir des détails s'ils ne sont pas nécessaires. Songez à utiliser une présentation par points-vignettes, des graphiques et des tableaux afin de rendre le rapport facile à lire et intéressant pour le lecteur. Trouvez un rapport dont vous aimez le style et la présentation, puis servez-vous en à titre de guide.

### **Conseil!**

Bien que de nombreuses personnes liront votre rapport d'évaluation, vous devez avant tout vous assurer qu'il est pertinent pour vous et les besoins de votre collectivité.

## *Exemple 1*

### **Activité**

Dispenser des services à domicile aux populations PNI admissibles

### **Extrant**

Services de SDMC pour les populations des PNI admissibles

### **Résultat à court terme**

Accès aux services SDMC pour les PNI - éléments essentiels et d'appui

### **Résultat à moyen terme**

Utilisation et prestation souples des services SDMC

### **Résultat à long terme**

- Clients du PSDMC conservent une santé optimale
- Clients du PSDMC demeurent à leur domicile et dans leur collectivité

### **Questions d'évaluation à prendre en considération**

- Quels sont les services de soins à domicile que le programme a permis d'offrir et qui n'étaient pas offerts auparavant? Quels services ont été accrus? Lesquels sont maintenant de meilleure qualité? Y a-t-il eu des effets négatifs en ce qui a trait au type, à la quantité et au niveau des services? Quelles sont les raisons de ces changements?
- Quelles statistiques ont été communiquées dans le modèle de prestation de service et de rapport? Pourquoi les chiffres ont-ils changés (ou non)?
- Le programme a-t-il été mis en œuvre tel que prévu? Quelles différences y a-t-il entre ce qui a été planifié et ce qui a été réalisé?
- Le programme de SDMC satisfait-il aux objectifs généraux en matière de soins à domicile?
- Est-ce que le PSDMC des PNI répond aux besoins de la collectivité?
- Les bénéficiaires sont-ils satisfaits de la quantité et de la qualité des soins?

## *Exemple 2*

### **Activité**

Créer des partenariats à l'appui du PSDMC

### **Extrant**

Modèles de partenariat; d'entente de prestation de services; de pratiques exemplaires en matière de SDMC

### **Résultat à court terme**

Capacité accrue des collectivités - Ressources humaines nécessaires pour administrer et appliquer le PSDMC PNI

### **Résultat à moyen terme**

Services de soins à domicile dispensés et administrés et administrés par les PNI

### **Résultat à long terme**

- Clients du PSDMC conservent une santé optimale
- Clients du PSDMC demeurent à leur domicile et dans leur collectivité

### **Questions d'évaluation à prendre en considération**

- La collectivité a-t-elle les ressources humaines nécessaires pour offrir ces services?
- Si elle ne les a pas, quels sont les écarts à combler? Peut-on les combler en offrant de la formation? Quelles sont les compétences en place?
- Qu'en est-il des ressources administratives?
- Les services de soins à domicile ont-ils été intégrés efficacement aux services de soins primaires et aigus?
- Selon le modèle de prestation de service et de rapport et d'autres études, combien y a-t-il d'infirmières, de fournisseurs de service de soutien et d'employés en administration? Que reflètent ces chiffres?
- Quels sont les partenariats qui ont été établis avec les gouvernements, les autorités sanitaires et les fournisseurs de soins?

### *Exemple 3*

#### **Activité**

Informier et écouter les dirigeants des collectivités; les populations admissibles au PSDMC et les fournisseurs de services; communiquer et échanger avec eux

#### **Extrant**

Communications et produits de promotions à l'intention des populations des PNI, dirigeants des collectivités, gouvernements F-P-T, programme de formation certifié pour les fournisseurs de services, etc.

#### **Résultat à court terme**

Sensibilisation et responsabilisation accrues en matière de prestation de services - Utilisateurs et dirigeants des collectivités informés au sujet des services SDMC

#### **Résultat à moyen terme**

Services SDMC durables et respectueux de la culture

#### **Résultat à long terme**

- Clients du PSDMC conservent une santé optimale
- Clients du PSDMC demeurent à leur domicile et dans leur collectivité

#### **Questions d'évaluation à prendre en considération**

- Est-ce que les utilisateurs cibles des SDMC sont au courant des services offerts? Pourquoi?
- Est-ce que les dirigeants de la collectivité sont au cours des services offerts? Selon eux, où il y a-t-il des lacunes?
- Quelles sont les questions liées à la formation des fournisseurs de soins? La formation est-elle suffisante?
- Que disent en général les fournisseurs de services à propos du programme? Quels sont les éléments qui fonctionnent bien et ceux qui pourraient être améliorés?
- Que pensent les utilisateurs/bénéficiaires des services?
- Qu'en est-il des dirigeants de la collectivité?

- Est-ce que des documents de communication ont été produits et distribués aux personnes concernées de la collectivité?
- Les services sont-ils en harmonie avec la culture de la collectivité? Sinon, quels sont les éléments non compatibles?

#### *Exemple 4*

#### **Activité**

Administrer/gérer le PSDMC PNI

#### **Extrant**

Plans d'évaluation des besoins, de prestation des services et de formation, systèmes de gestion du savoir et de l'information (données financières; surveillance permanente et évaluation)

#### **Résultat à court terme**

Infrastructure des collectivités des PNI pour dispenser les services SDMC - Capital et programme

#### **Résultat à moyen terme**

Services SDMC durables et respectueux de la culture

#### **Résultat à long terme**

- Clients du PSDMC conservent une santé optimale
- Clients du PSDMC demeurent à leur domicile et dans leur collectivité

#### **Questions d'évaluation à prendre en considération**

- Quels établissements avons-vous pour administrer et exécuter le PSDMC des PNI dans la collectivité?
- Sont-ils suffisants et viables?
- Si non, quels sont les écarts à combler?