

La planification et la prestation des services d'approche à l'intention des populations vulnérables

Guide de planification des services d'approche
4^e atelier d'automne

Calgary (Alberta)
Le 23 novembre 2010

Préparé par :
Innovative Solutions Health Plus



Table des matières

	Page
Introduction	2
L'ordre du jour de l'atelier.....	2
L'atelier de Calgary.....	3
Les outils utiles à la mise en œuvre	3
Les commentaires sur l'atelier	4

Annexe :

Annexe A : Liste de participants

Introduction

On a prévu cinq ateliers d'une journée pour l'automne de 2010 et un atelier pour le mois de février 2011. Ces ateliers ont été conçus dans le but de présenter le *Guide de planification des services d'approche* et les outils de mise en œuvre, d'obtenir des témoignages qui serviraient à faire valoir certaines connaissances expérientielles et l'expertise au sein du groupe pour renforcer le contenu du Guide, et d'inviter les commentaires des participants aux ateliers sur les étapes suivantes concernant l'élaboration d'outils pour appuyer les activités des services d'approche.

Les objectifs de cet atelier sont les suivants :

1. Introduire le Modèle et le *Guide de planification des services d'approche*
2. Passer en revue les outils qui facilitent l'utilisation du modèle
3. Offrir une tribune à l'échange d'expertise locale et nationale
4. Recenser les lacunes et les besoins qui n'ont pas encore été comblés

L'ordre du jour de l'atelier

Le format de chacun des six ateliers était semblable et on a utilisé l'ordre du jour qui figure ci-dessous. On a également mis en relief chaque étape du *Guide de planification des services d'approche* à l'aide d'une courte conférence et mis en évidence quatre outils distincts pour appuyer la mise en œuvre. À la suite de chacune des courtes conférences, on a permis aux participants de mettre en application le modèle en partageant des expériences concrètes et en travaillant les exercices sur table et les questions dirigées. On a ensuite demandé aux participants de faire une séance de remue-méninges et de mettre en ordre de priorité les autres outils qui serviraient à appuyer la mise en œuvre du Guide.

Déjeuner

Bienvenue et remarques préliminaires

Le Projet du *Guide de planification des services d'approche*

Étape 1 : Connaître votre population

Dîner

Étape 2 : Planifier votre programme de services d'approche

Pause

Étape 3 : Prestation des services

Étape 4 : Mesurer les résultats

Dîner

Outils utiles à la mise en œuvre

Prochaines étapes et commentaires

L'atelier de Calgary

Au total, 13 personnes ont participé à l'atelier qui a eu lieu à Calgary, Alberta, le 23 novembre 2010. Les participants comprenaient des personnes qui s'occupent de planification et de gestion de programmes d'approche dans les communautés du Nord et les communautés éloignées, des gestionnaires de services de santé publique locaux et régionaux du Nunavut, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest ainsi que des gestionnaires de groupes communautaires et des travailleurs de première ligne dans les territoires.

Durant l'atelier, les participants ont été encouragés à raconter leurs « histoires » afin de promouvoir le partage d'expertise locale et nationale et de fournir une occasion d'appliquer une approche systématique à la planification et à la mise en œuvre de programmes d'approche telle que décrite dans le Guide.

Les outils utiles à la mise en œuvre

Nous avons demandé aux participants de procéder individuellement et collectivement à un remue-méninges afin de produire une liste d'outils pour appuyer la mise en œuvre. Ces outils prioritaires ont ensuite été triés par thèmes en fonction des affinités, puis ont été classés par rang dans le cadre d'un processus de groupe nominal. Les résultats de ces deux exercices sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Sujet	Pondération hiérarchique
Profils des programmes <ul style="list-style-type: none">• Interventions fructueuses et culturellement pertinentes (études de cas) (95)• Capacité de rechercher des études de cas par stratification (méthode permettant de choisir la bonne) (30)• Exemples d'autres programmes dans les petites communautés (15)• Exemples d'études de cas• Études de cas par taille de population, par superficie géographique et par culture• Études de cas sur les services offerts à partir d'une camionnette• Programmes de services fixes et de services mobiles (exemples)	140
Ressources sur le Web/en ligne <ul style="list-style-type: none">• Site Web comprenant des ressources (60)• Liste de lieux où trouver de bons modèles (évaluation à n'importe quel stade, p. ex. un modèle logique) (15)• Listserv• Numéros de téléphone d'urgence – propres à une communauté• Outils sur Internet assez petits pour être téléchargés (objet : longueur de bande)	75

Sujet	Pondération hiérarchique
Langage clair <ul style="list-style-type: none"> • Outils en langage clair (50) • Version en langage clair (10) • Ressources publiques (traduction) • Outils en différents dialectes • Guide en langage clair (Inuktitut) 	60
Outils <ul style="list-style-type: none"> • Outils provenant d'autres programmes (25) • Outil de détermination des atouts (10) • Modèles pour la logistique du travail inter-organismes (partenariats juridiques/éthiques) (10) • Outils de communication avec le pouvoir en place (10) • Outil d'analyse des activités de réseautage • Comment utiliser le multimédia • Outils à utiliser avec les médias et les liens avec les médias (comment travailler avec eux) • Comment créer une liste des ressources communautaires 	55
Évaluation <ul style="list-style-type: none"> • Amorce pour des recherches et des évaluations (évaluation en groupes de discussion) (20) • Comment utiliser des données d'évaluation (5) • Cadre d'évaluation d'exemples génériques du genre « Smallville » • Exemples de façons de collecter des données • Exemples de modèles logiques 	25
Compétences et capacités <ul style="list-style-type: none"> • Établir des liens avec les étudiants (qui peuvent avoir besoin de projets et pourraient appuyer l'évaluation des services d'approche) (15) • Liste de compétences pour les travailleurs des services d'approche (10) • Ensemble de compétences suggérées 	25
Présentation du Guide <ul style="list-style-type: none"> • Outil visuel pour décrire le Guide (15) • Liste de vérification de consultation facile (5) • Section incluant un résumé • Points résumés pour chaque section • Comment utiliser le Guide 	20

Les commentaires sur l'atelier

La section suivante est un résumé des commentaires reçus. Prière de noter que les commentaires figurent dans la langue dans laquelle ils ont été formulés.

1. Cet atelier était pertinent, il a répondu à mes besoins

14 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	6
D'accord	7
Ni d'accord ni en désaccord	1
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

2. Cet atelier m'a permis d'améliorer mes connaissances et ma compréhension concernant les programmes de services d'approche

14 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	2
D'accord	11
Ni d'accord ni en désaccord	1
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

3. Il devrait y avoir davantage d'ateliers pour améliorer les programmes de services d'approche

14 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	12
D'accord	1
Ni d'accord ni en désaccord	1
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

Les réponses aux 4 questions suivantes ont été classées par thème.

1. À votre avis, quel était l'aspect le plus pertinent et/ou utile de l'atelier?

Commentaires liés au contenu, à la structure et à la facilitation de l'atelier

Contenu

- Good presentations.
- Easy to follow guide and short presentations helped keep group engaged.
- Papers and resources are very valuable and can be shared with other organizations.
- Idea of partnership within community services and the power and use of those partnerships.
- Discussing building evaluation into all components of program development and roll-out.

Structure et facilitation

- Working through the process steps.
- Smaller group - good dialogue.
- Splitting into 2 groups so everyone can participate.
- Great to see agenda time frames were respected.
- Listing all the suggestions on the wall.
- Great facilitation.
- Good facilitation.
- Great facilitation.

Commentaires liés au réseautage et au partage d'histoires en petits groupes de travail

Réseautage

- Connecting in person with folks from other organizations and hearing their successes and challenges as they relate to the steps of the model.
- Very useful to hear from others about what they are doing in their region, what partnerships have been successful

Partage avec d'autres

- Group discussion; knowledge exchange with people from different backgrounds.
- Very useful to hear from others about what they are doing in their region, what partnerships have been successful. Excellent opportunity to hear and learn from experiences.
- Listening to other groups about the outreach programs that are currently running and the approaches used. The process followed the frameworks, use of appropriate language and how to look beyond the picture of promoting an effective outreach program.
- Interaction with others.
- Information sharing - community to community.

2. Qu'est-ce vous recommanderiez de changer?

Atelier plus long

- Make the workshop 1.5 or 2 days long, we didn't get through all of the questions in our work together therefore missed learning opportunities.
- In our group there was such a desire to learn of each other's programs and activities, it sometimes distracted us from the steps of the model. Having either more time or 2) have an

evening before to actually briefly discuss the programs we are involved with would help. This just emphasizes the "double" nature of the workshop.

- To fly northern stakeholders for a one day workshop is sometimes difficult (i.e. may not get appropriate attendees). To maximize everyone's time, 2 days would be best.
- I would recommend having the workshop over 1.5 days or 2. Having only one day did not allow for enough sharing of what is happening in other areas, what's working well in other programs. Networking doesn't happen often for those of us in the North and I found today too rushed.
- More time for discussions.
- Perhaps 2 days would allow for more extensive/thorough discussion.
- To have the workshop for 2 days instead of one day - it felt very quick and jam packed. But overall, very good information and amazing questions throughout.

Contenu de l'atelier

- More comprehensive.
- Include more examples of real world programs when presenting (i.e. evaluation framework how to's).
- It would have been nice to have more of an introduction about background and role NCCID what projects you are working on etc. Helps to provide context on this resource.
- Glossary needed to ensure understanding of all language and terminology.
- Didn't find the "post-it-note" exercise as useful as information sharing within the groups could have been.

Participants

- More outreach workers should be invited from Inuit communities.

Coordonnées des participants

- Can you include a list and contact information on people attending who have/will attend this workshop.
- Please send participant contacts information to all participants for further communication!

Autre

- Evaluate this again in 2 years! Impact.
- If the feedback/input provided at this session is integrated into the Outreach Planning Guide to make it more applicable to the North.
- More time - perhaps 2 days. Allow time to share what "outreach programs?" are existing in a more full way
- Nothing, everything was just great! Very modern hotel and fancy

3. Quel soutien vous aiderait à utiliser le modèle et le guide?

Soutien sur Internet

- Sounds like a lot of good data was cut out. Can it be included on-line, website? For future access and updating purposes (resources, agencies, assessment and evaluation tools).
- Having print/online versions.
- Updates sent to participants (i.e. listserv).

Personne-ressource du CCNMI pour offrir un soutien

- Contact person to connect to - to ask questions regarding this model and applicability.
- NCC to offer staff support to use the guide.
- Communication with NCCID

Possibilités de formation

- Development of methods to have others learn the process such as regular webinars on the process; so when a community/organization is "ready" to develop an outreach model, they can access not only the manual but some further supports (e.g. train the trainer).
- Sessions to apply it to "our" context.

Langage clair

- Language, plain language.
- Just to put in simpler language would help me to use it as well as others.
- Use of more plain language

Outils pratiques

- Practical guide/resources/tools for community based workers.
- Resource document with TOOLS!!
- Templates when developing/evaluating programs (share info). Sample evaluation framework; surveys, focus group questions. Continue to keep it a small document.

Étude de cas

- Case studies included.
- It would be interesting in the future to hear about practical examples of organizations that have implemented projects - how they planned, implemented evaluated, etc.
- Case study examples.
- The partnerships formed, the funding agencies and meeting goals/objectives/criteria, the community members with issues brought forth, community goals, how to incorporate language and culture in the model for its effectiveness and the outreach program

Autre

- Links to resources that have been mentioned.
- Coming together again and sharing lessons learned etc.

4. Commentaires généraux

Lieu

- Great venue, accommodation and food was excellent. Thanks!
- The hotel was BEAUTIFUL! You all knew what you are doing!! Keep it up!! Invite us to the next one!!
- Maybe worth looking at NCC staff to travel to Northern Region (i.e. increase cost efficiency/understanding of the North)
- Would like to see future workshops etc. held in a less expensive venue/hotel, particularly given the population we are advocating for are generally living below the poverty line. Less spending in all areas leaves more dollars for actual programming.

Durée

- Too rushed!
- The hotel was BEAUTIFUL! You all knew what you are doing!! Keep it up!! Invite us to the next one!!
- I've enjoyed the workshop and meeting everyone. Only wish it were longer.

Diffusion continue et création de capacités

- Excellent - how to continue the dissemination is an important consideration. There needs to be an ongoing way to build capacity when a community is ready.

Autre

- Good idea to have pre-reading so we launch on same foot. Supportive atmosphere to share/storm - great facilitators all of you. Thank you very much for this opportunity.
- Excellent workshop; engaging and educational. The North is not always considered when developing planning tools. Thank you for including us!
- Well done!
- Enjoyable, worthwhile day. Thank you for the invitation.
- Thank you very much for the invitation. This was a good learning experience which increases likelihood of use of this guide and dissemination amongst colleagues.
- Great, useful session. Thank you.
- I really enjoyed the group discussions as it was a learning session about areas we may have seen as barriers, but finding alternative solutions most suitable/appropriate will benefit programs/projects in our community.

Annexe A : Liste des participants

Nom	Organisme	Province/Territoire
Marc Arseneau	Gouvernement du Nunavut/ASPC	Nunavut
Kim Bulger	Membre du conseil du National Collaborating Centre for Aboriginal Health (NCCAHA)	Ontario
Mary Carothers	Fort Smith Health and Social Services Authority	Territoires du Nord-Ouest
Anita Daniels	Tlicho Community Services Agency	Territoires du Nord-Ouest
Kate Darling	HSS—Gouvernement of Nunavut	Nunavut
James Irvine	Médecin hygiéniste	Saskatchewan
Leona Lafferty	Tlicho Community Services Agency	Territoires du Nord-Ouest
Amy Lea	Gouvernement des T. N.-O./ASPC	Territoires du Nord-Ouest
Pitsulala Lyta		Ontario
Lauren Passmore	Blood Ties Four Directions Centre	Yukon
Joanna Russell	Yellowknife Health & Social Services	Territoires du Nord-Ouest
Tracy Scott	Saint Elizabeth Health Care	Manitoba
Christina Sim	Kwanlin Dun First Nations Health Centre	Yukon