

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

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

Edmonton (Alberta)
Le 25 novembre 2010

Préparé par :
Innovative Solutions Health Plus



Table des matières

	Page
Introduction.....	2
L'ordre du jour de l'atelier.....	2
L'atelier d'Edmonton.....	3
Les outils utiles à la mise en œuvre.....	3
Les commentaires sur l'atelier.....	5

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 d'Edmonton

Au total, 15 personnes ont participé à l'atelier qui a eu lieu à Edmonton, Alberta, le 25 novembre 2010. Les participants comprenaient des personnes qui s'occupent de planification et de gestion de programmes d'approche à Edmonton et à Calgary.

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-ménages afin de produire une liste d'outils pour appuyer la mise en œuvre. Ces outils prioritaires ont ensuite été triés par thèmes selon les 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
Planification de programmes <ul style="list-style-type: none">• Partager des modèles créatifs de prestation de services (40)• Liste d'indicateurs (choisir une liste d'exemples) (40)• Aider à la création d'enquêtes (clients) : méthode de recherche, formulation des questions, les rendre pratiques et appropriées (30)• Pratiques prometteuses (10)• Exemples de propositions de projets (10)• Comment obtenir des commentaires des clients (10)• Guide sur l'évaluation : liste de vérification, fréquence, etc. (5)• Évaluation/indicateurs normalisés, compilation et communication régulières (5)• Faire connaître ce qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas bien fonctionné• Approche normalisée pour la collecte de données• Formulaires pour les commentaires des clients• Modèle générique d'analyse de rentabilisation• Structure générique de ce dont on a besoin pour un programme d'approche (exemple de liste des besoins)• Comment formuler des buts et des objectifs	150
Outils <ul style="list-style-type: none">• Document encyclopédique sur les programmes d'approches (35)• Lignes directrices sur les pratiques (20)• Trousse d'outils pour le démarrage de projets de programmes (20)• Comment diffuser les résultats aux clients (20)• Exemples de modèles logiques (15)	120

Sujet	Pondération hiérarchique
<ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître des exemples d'outils électroniques (10) • Exemples de feuilles d'admission • Exemples/histoires qui démontrent les concepts (de la vraie vie) • Exemples de registres • Formulaires de collecte de données • Technologies et possibilités nouvelles en matière de sécurité des travailleurs et de partage d'information • Carrefour d'information • Exemples : équilibrer la communauté « vocale » avec la communauté dans le besoin • Exemples de collaboration avec la police • Modèle de présentation PowerPoint, etc. pour promouvoir les programmes d'approche • Comment collaborer avec les médias 	
<p>Dotation/RH</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemples de soutien/travail en collaboration significatifs avec des personnes participant à des expériences (35) • Cadre de la pratique (30) • Compétences d'un travailleur en services d'approche (30) • Exemples de création de groupes d'employés (10) • Messages clés pour appuyer les programmes d'approche (10) • Programmes de mentorat • Liste d'éléments à considérer : limites, bijoux, étiquette • Façons (trucs) d'encourager le personnel, le rendre heureux • Exemples – conselling pour conseillers (façon d'intégrer ce principe dans les programmes) • (Méthode de communication) pour vaincre l'isolement • Comment obtenir les commentaires du personnel • Trucs pour négocier avec les diverses personnalités • Exemples de façons de noter les événements et le lieu où l'on s'est rendu et de se rappeler de nos clients et notre expérience 	115
<p>Réseautage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blogue pour les travailleurs en services d'approche – pour afficher des questions, des façons de décompresser (45) • Environnement en ligne pour partager des idées et trouver des experts • Partager des idées créatives afin de faire participer les clients • Idées qui ouvrent des portes • Partager des idées 	45
<p>Autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appui des hauts fonctionnaires et ministres de la Santé/des responsables de la santé des Premières nations et des Inuits (diffusion d'information sur les programmes d'approche) 	0

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

13 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	5
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	4
D'accord	8
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

13 réponses

Réponse option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	10
D'accord	2
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

- I was surprised with the relevancy of the guide to our programs.
- I learned more about program planning in 1 day than in an entire term of study at a graduate level
- Comparing different contexts

Structure

- Doing an example throughout the workshop of using the guide (learn to do by doing).
- Working through the guide

- The table top discussions were very relevant and nicely sized for discussion.
- Group work
- Table discussions
- participatory learning
- Interactive format was effective.
- Mixing the group.
- Guided discussion in large and small group.

- I liked and both disliked the shortness of the day. Obviously we do understand the information wherein, but it is always good to hammer home a few key points.

Facilitation

- Having an instructor with the group (2) at all times during discussions. This worked well, kept everyone focused and on topic.
- Having a group facilitator.

Participants

- Making this interprovincial
- Mix of participants in my group.

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

Réseautage

- Networking.
- Networking with participants.
- It is always good to meet others in the field.

Partage avec d'autres

- To share experiences with peers and to see how we deal with same problems.
- Generating of ideas/sharin ideas
- Hearing other peoples ideas, views, experiences etc.
- sharing of idea, approaches
- Sharing of information and dicussion that was brought together - using best practice from everyone. I can bring this back to my staff to review what we are doing well.
- Sharing

Autres commentaires

Outils

- Hopeful development of an outreach tools inventory on-line.
- Good to think about what things we may need (tools)

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

Contenu de l'atelier

- More help to identify and mobilize resources to assist in rural communities.
- Provide examples to help facilitate discussion at tables.
- Some discussion about styles of types of outreach and how it can fit in with different agencies. I previously used a guide proofread by Health Canada for Youth. I will find it and send it to you.

Structure de l'atelier

- Less verbatim recounting of planning guide - I read it. More chances to relate feedback on the guide.
- There was not opportunities to ask questions about the document - questions weren't invited and I had some questions.
- Keep it group focused. Thanks

Participants

- Consumers of services would be a vital addition. Even in the form of a video clip of interviews
- There should be more front line workers! As well as a variety of staff from other areas, *i.e. home care, rural public health nurses, etc.)

Autre

- It was a good day. I learned a lot. Thanks.
- Nothing - very interactive. Excellent format

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

Exemples

- Examples of everything. E.g. logic models, indicators, evaluation frameworks.
- More examples of the guide to help while we are creating our own.
- A story of examples, pictures.

Formation ou réunions

- Time to discuss it as a group like this one so we can have the knowledge so we have staff buy in and head people buy in like ministers and prime minister.
- National/Provincial meetings to discuss/brainstorm model.

Outils

- Video links, follow-up monitoring.
- Guides - help and various steps.

Plan d'activité/analyse de rentabilisation

- Examples of business plans
- Using this material forward to National to expand our business case to include outreach and its importance

Évaluation

- More assistance with evaluation process as we need to do this formally yearly.

Outil sur Internet

- Another use would be if you posted it in HTML form with links to appropriate materials and resources.

Autre

- Ways to increase staff buy in.
- More depth. It is very clear and very well written.
- 3 months later - some inquiry into, did we use it

4. Commentaires généraux

- Thank you - Excellent.
- I learned a lot about what kinds of tools you can use to evaluate your project.
- Format kept me engaged.
- Looking forward to development of a sharing forum for outreach. Need the lit review that was done on outreach and the evidence to support it as a service delivery.
- Great Workshop!
- Very professional presenters.
- We've done this for decades and have had to use logic models, etc. for a long time. It seems like common sense. I should have sent a different staff person, rather than me.
- Really enjoyed the format - the Planning guide is a great resource. I enjoyed reading it before the day - easy to follow and made me think about what we need to beef up in our outreach programs.
- Positive presenters. How to expand to include First Nation Inuit Health. Train-the-trainer.
- It was good that outreach focus was not solely on HIV or needle exchange as outreach is not solely limited to those issues. Would be interesting to incorporate the ecological model.
- Appreciated the opportunity to connect.
- Thanks for the invite. I hope our experience was helpful. I look forward to more information and materials. Please keep me posted. Things did move too fast. Helena is an amazing moderator. Thanks.

Annexe A : Liste des participants

Nom	Organisme	Province
Barbara Anderson	Alberta Health Services – STI Manager North	Alberta
Charl Badenhorst	Northern Health	Colombie-Britannique
Marcy Beach	Alberta Health Services Sexual Health Centre	Alberta
Erin Gibson	AIDS Vancouver Island (AVI)	Colombie-Britannique
Jennifer Gratrix	Alberta Health Services	Alberta
Bob Hughes	ASK Wellness Centre (AIDS Society Kamloops)	Colombie-Britannique
Tanya McKay	Agence de la santé publique du Canada	Alberta
Bob Moss	Carnegie Outreach Supervisor, City of Vancouver	Colombie-Britannique
Tracy Parnell	Alberta Health Services — STD Centre	Alberta
Kelly Rocco	Alberta Health Services — STD Centre	Alberta
Karen Saganiuk	Santé des Premières nations et des Inuits, Santé Canada	Alberta
Marliss Taylor	Streetworks	Alberta
James Tigchelaar	BC Centre for Disease Control- Street Nurse Program	Colombie-Britannique
Jennifer Vanderschaeghe	Central Alberta AIDS Network Society	Alberta
Brenda Yamkowy	HIV North Society	Alberta