

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

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

Montréal (Québec)
Le 21 octobre 2010

Préparé par :
Innovative Solutions Health Plus



Table des matières

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

Annexe :

Annexe A : Les recommandations sur les étapes suivantes

Annexe B : 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 Montréal

Au total, 13 personnes ont participé à l'atelier tenu à Montréal (Québec) le 21 octobre 2010. Parmi les participants étaient des personnes qui avaient un rôle à jouer dans la planification et la gestion des programmes des services d'approche, des gestionnaires des services de santé publique locaux et régionaux aussi bien que des gestionnaires de groupes communautaires et des travailleurs de première ligne.

Au cours de l'atelier, on a encouragé les participants à partager l'expertise locale et nationale et à fournir une occasion permettant d'adopter une approche systématique à la planification et à la prestation des programmes de services d'approche telle qu'elle est énoncée dans le Guide. On a aussi donné la chance aux participants de fournir leurs commentaires sur la traduction du matériel vers le français.

Les outils utiles à la mise en œuvre

On a demandé aux participants de faire une séance de remue-méninges individuelle et collective à l'aide d'une liste d'outils utiles à la mise en œuvre. On a ensuite regroupé les éléments de cette liste en thèmes au moyen d'un processus d'affinité et on les a mis en ordre de priorité en utilisant une technique de groupe nominal. Les résultats de ces deux exercices sont résumés dans le tableau qui figure ci-dessous.

Sujet	Pondération hiérarchique
Les ajouts proposés <ul style="list-style-type: none">▪ Offrir une formation aux bénévoles et aux travailleurs d'approche (20)▪ Offrir une formation initiale en ligne (40)▪ Inclure les chercheurs, les évaluateurs (10)▪ Employer une communication convaincante en vue d'obtenir un financement▪ Assurer l'offre d'une technologie adaptée aux clients (par exemple, quelle serait la meilleure méthode?)▪ Offrir une dotation en personnel. Le profil d'un travailleur d'approche (15)▪ Déterminer la meilleure façon de mettre les efforts en valeur (5)▪ Déterminer les meilleurs outils et technologies de communication (10)▪ Offrir des services d'approche aux populations vulnérables (65)▪ Fournir des exemples de défense des droits et de la meilleure façon d'organiser un projet	165
Les outils <ul style="list-style-type: none">• Inclure des exemples de planification• Inclure un exemple de projet dans l'annexe• Inclure un exemple concret qui démontre la mise en application du Guide (30)• Déterminer les outils qui permettent d'obtenir ou de demander un financement	100

Sujet	Pondération hiérarchique
<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un outil d'évaluation Élaborer un outil de collecte de données (55) Dresser une liste de contrôle synoptique (15) 	
<p>La diffusion et la mise en commun de l'information (15)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre le Guide à la disposition de toute personne qui joue un rôle dans les services d'approche (5) Afficher l'information sur Internet Mettre au point des outils en ligne qui viendraient appuyer la mise en œuvre en ligne Offrir une formation à toutes les provinces 	20

Les commentaires sur l'atelier

La section suivante résume les commentaires qui nous ont été communiqués.

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

11 réponses

Réponses option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	7
D'accord	1
Ni d'accord ni en désaccord	3
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

11 réponses

Réponses option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	3
D'accord	7
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

11 réponses

Réponses option	N ^{bre} de réponses
Fortement d'accord	6
D'accord	5
Ni d'accord ni en désaccord	0
Désaccord	0
Fortement en désaccord	0

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

- Donne une structure pour la planification
- Partage des expériences surtout que les personnes proviennent de différents milieux (réseau – communautaire) très enrichissant
- Les discussions, exemples et échanges donnés par tous
- La sélection des membres est super : le fait qu'on vienne de plusieurs milieux, de plusieurs villes, etc. alimente énormément les échanges
- La présentation du programme était bien, vous auriez peut-être pu suggérer une idée de projet fictif pour nous permettre de travailler sur les mêmes bases
- L'explication de l'outil et les exercices
- Petit groupe, qui nous permet de s'exprimer avec moins de gêne
- Le travail de simulation a permis le partage des connaissances avec d'autres collègues.
- Exercices : échanges d'expériences
- Les présentations étaient bonnes. L'animation bien orchestrée. La variété des professionnels et de leurs expériences fut très enrichissante. Excellent choix d'hôtel. Bonne nourriture
- Révision du guide en groupe
- Partage d'expériences et projets
- Beau travail de fait pour préparer le guide – bonnes ressources/outils

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

- Mettre des exemples
- Aller plus loin pour être plus spécifiques aux populations vulnérables
- Invitation à ces ateliers. Aurait eu avantage à être annoncé plus vite afin de favoriser plus de participation
- À la place de dire que vous présentez le guide, il faudrait dire que vous êtes à la recherche d'un groupe d'évaluateurs. Croyant que c'était une formation, je ne comprenais pas bien pourquoi nous devions vous donner des commentaires.
- Envoyer la documentation plus en avance pour nous donner la chance de la lire
- Peut-être donner des exemples pour faire les exercices. On perdait du temps à trouver une idée.
- Ajouter les commentaires dits durant la journée
- La présentation PowerPoint pourrait être plus claire. Plus d'explications + exemples
- J'aimerais plutôt qu'on mette les ajouts suggérés par l'équipe.

- Améliorer les délais pour recevoir les informations : le document en français, l'information pour le lieu de la conférence et les réservations ont été connues un peu tard et nous avons dû les solliciter
- Plus de temps pour consulter [les] documents

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

- Mettre la formation en ligne
- Diffusion est très importante pour que l'ensemble de mon réseau (santé publique) y ait accès
- Pourquoi pas un forum de discussion pour ceux qui l'utilisent?
- Le partage est si aidant.
- Des exemples plus concrets, une formation plus encadrée de type : monter un projet fictif de A à Z en équipe.
- Des outils de type « check list » pour mieux comprendre le guide
- Avoir une adresse électronique ou un numéro de téléphone pour le support aux utilisateurs. Ex : pouvoir appeler en cours de rédaction une personne-ressource
- Outils en ligne
- Formation en ligne et aux gens clés dans les provinces
- Avoir les hauts dirigeants au niveau provincial et des ministères de s'engager dans ce modèle
- Diffusion au responsable des DSP (TCNMI)
- De la formation dans les régions une fois le guide terminé. Des outils en ligne
- La disponibilité de CCNMI à discuter avec ceux qui leur soumettraient des préoccupations sur la planification
- Connaître l'outil et recevoir de la formation à son projet
- En faire la promotion auprès de la très haute gestion
- Voir les suggestions qu'on vous a données à l'atelier – re : amélioration, diffusion

4. Commentaires généraux

- Beau travail
- Merci aussi d'avoir offert l'atelier en français
- Endroit magnifique. Personnes-ressources accueillantes
- L'invitation n'était pas claire. Il vaudrait mieux qualifier l'atelier d'évaluation du guide plutôt que simplement « atelier sur le guide »
- Merci pour ce document, lorsqu'il sera fini, ce sera un outil pratique.
- Malheureusement, nous avons reçu les documents à la dernière minute
- Salle : OK
- Personnes qui donnaient la formation étaient très bien
- Belle journée. Merci de votre consultation
- Excellente journée
- Étendre les futurs ateliers sur ce « Guide » à 2 jours; donner aux participants suffisamment de temps pour échanger
- Faire les convocations plus tôt à cause des horaires chargés.
- Bonne journée en générale. J'ai senti par fois que l'animation suivait l'agenda de l'animateur – c'est à surveiller. Bon repas/collation!

Annexe A – Les recommandations sur les étapes suivantes

1. Corriger la syntaxe et la traduction du Guide français
 - Changer « Évaluation » à « État » de la situation
 - Changer p. 26 « aucune compétence ou autorité »
 - Etc...
2. Demander aux participants de valider la prochaine version du Guide
3. Enrichir le Guide en y incluant une section sur les buts et objectifs, y compris de l'information sur comment mener une analyse FFPM telle que proposée par les participants

Continuer à offrir cet atelier en français dans le but de diffuser et de partager l'information
4. Mettre au point des outils en ligne pour appuyer la mise en œuvre
5. Fournir des exemples réels de personnes qui ont utilisé le Guide avec succès et les inclure dans une annexe du Guide

Annexe B – Liste de participants

Name	Organization	Province
Lucie Audet	Réseau de santé Horizon	New Brunswick
Joanne Eymard	Direction de santé publique Chaudière-Appalaches	Québec
Brigitte Fournier	Direction de santé publique Chaudière-Appalaches	Québec
Marie-Eve Gratton	Bureau Régional d'action SIDA (BRAS)	Québec
Dianne Levasseur	Réseau de santé Vitalité	New Brunswick
Carole Marchand-Coutu	Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière	Québec
Carrie Martin	Foyer pour femmes Autochtones de Montréal	Québec
Jocelyne Maurice	Santé publique Centre de Santé sexuelle	New Brunswick
Christopher McDougall	Centre de collaboration nationale sur les politiques publiques et la santé (CCNPPS)	Québec
Lucie Mercure-Chiasson	Réseau de santé Vitalité	New Brunswick
Nadia Millette	Centre Action SIDA Montréal (CASM)	Québec
Jean René K. Mondo	Région sanitaire de Winnipeg	Manitoba
Andrée Perreault	Direction de santé publique Montérégie	Québec
Louise Tanguay	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador	Québec