

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

Guide de planification des services d'approche
6^e atelier

Toronto (Ontario)
Le 16 février 2011

Préparé par :
Innovative Solutions Health Plus



Table des matières

| | Page |
|---|------|
| Introduction..... | 2 |
| L'ordre du jour de l'atelier..... | 2 |
| L'atelier de Toronto..... | 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 de Toronto

Au total, 17 personnes ont participé à l'atelier qui a eu lieu à Toronto, Ontario, le 16 février 2010. Les participants comprenaient des personnes qui s'occupent de planification et de gestion de programmes d'approche en Ontario, y compris des groupes communautaires et de travailleurs de première ligne.

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. Un résumé de ces témoignages figure à l'Annexe A.

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 |
|---|--------------------------|
| Trousse d'outils sur la création de programmes <ul style="list-style-type: none">• Base de données (centre de partage) sur les feuilles à distribuer, des documents, des dépliants, des modèles) (75)• Forum sur les programmes d'approche (pour discuter et partager des idées) (60)• En ligne• En personne• Guide sur le travail de collègues éducateurs (45)• Exemples d'outils d'évaluation (30)• Outils en ligne (20)• Manuel (séries de questions) (15)• Guide du gestionnaire pour appuyer les travailleurs en services d'approche (10)• Liens dynamiques en PDF (5)• Liste de vérification pour les points de service mobiles (ce qu'ils doivent avoir)• Outils visant l'engagement des services d'approche mobiles• Outils d'éducation pour les « détracteurs » (principes des programmes d'approche, résultats attendus)• Manuel de ressources complet (pour les renvois aux services de santé)• Comment « peaufiner » un programme d'approche (amélioration continue)• Outils de collecte de données | 260 |

| Sujet | Pondération hiérarchique |
|---|--------------------------|
| <p>Ressources virtuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventaire Web des programmes existants (et de leurs activités) (70) • Exemples de programmes d'approche fructueux (50) • Un site DEBI (dissemination of effective behavioural interventions - diffusion d'interventions efficaces en matière de comportements) canadien (15) • Webinaire (archivé) (5) • Visites virtuelles de sites (image de la rue) • Affichage en ligne (version en ligne) • Lien avec des groupes existants • Liste de personnes-ressources dans d'autres organismes (qui font du travail similaire) | 140 |
| <p>Soutien du personnel de première ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilités de formation virtuelle du personnel (liste) (35) • Outils d'auto-assistance pour le personnel (10) • Épuisement professionnel (qu'est-ce que c'est, que rechercher, principales caractéristiques, quoi faire) (10) • Ensembles des compétences des travailleurs en services d'approche (quelles sont leurs qualifications?) • Outils d'entrevue destinés aux travailleurs en services d'approche • Communauté en ligne pour les travailleurs en services d'approche (clavardage, discussion, babillard électronique, etc.) • Forum servant à tenir compte des besoins continus en matière de formation du personnel (en ligne) – quelque chose d'engageant... pas une liste) • Politique – quoi faire si une difficulté se pose avec un travailleur d'un autre organisme • Définition des limites professionnelles (comment naviguer) | 55 |
| <p>Acquisition de compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exemples d'ententes de partenariat (20) • Élaborer un cadre pour travailler selon des principes antiracistes et antioppression • Comment rédiger le rapport d'un conseil • Comment rédiger un résumé • Outil d'acquisition de compétences culturelles • Comment diriger un groupe de réflexion • Déterminer comment accéder aux données existantes (p. ex., celles du recensement) • Outils de négociation pour la recherche communautaire • Comment rédiger une proposition de financement | 20 |

| Sujet | Pondération hiérarchique |
|---|--------------------------|
| Recherche <ul style="list-style-type: none"> Reconnaissance de la participation de clients (organismes) à la recherche Glossaire des termes utilisés en évaluation Outil pour négocier une reconnaissance dans les publications | 0 |

Les commentaires sur l'atelier

La section suivante est un résumé des commentaires que nous avons 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

16 réponses

| Réponse option | N ^{bre} de réponses |
|-----------------------------|------------------------------|
| Fortement d'accord | 9 |
| D'accord | 7 |
| Ni d'accord ni en désaccord | 0 |
| 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

16 réponses

| Réponse option | N ^{bre} de réponses |
|-----------------------------|------------------------------|
| Fortement d'accord | 5 |
| D'accord | 9 |
| Ni d'accord ni en désaccord | 2 |
| Désaccord | 0 |
| Fortement en désaccord | 0 |

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

16 réponses

| Réponse option | N ^{bre} de réponses |
|-----------------------------|------------------------------|
| Fortement d'accord | 10 |
| D'accord | 5 |
| 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

Guide et autres documents distribués

- The guide itself- tools.
- Outreach guide
- Resource manual
- Materials (manuals/guides)

Contenu

- Discussions of specific situations/examples of outreach successes and challenges was particularly helpful
- I think that all of it was useful and helpful in being able to understand the GUIDE and sharing how to work from that perspective
- Breaking down outreach development into steps that can be used by any program.
- The brainstorming at the end.
- Going through the Guide and developing an understanding of how to use it/incorporate it into the way we work.
- Ideas for expansion of program and a realistic view on the value of outreach and its many forms

Facilitation et structure de l'atelier

- It was useful to have guiding questions for small groups.
- Skilled facilitators at each table
- The group discussions were excellent.
- Presentations were well focused and led into discussions well

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

Réseautage

- Networking, learning about other programs, brainstorming on program development-tools really practical and it was great to explore more how to use them
- Networking, Idea exchange
- Connecting with other participants - "networking"
- Networking
- Meeting others.
- Networking
- Networking with folks advanced in this work. There were wonderful examples shared

Partage avec d'autres

- The group session was the most useful for information sharing and also helped to work through the toolkit in an easy to understand way
- The participation of the other programs sharing their goals and strategies and challenges.
- The small group work - sharing of ideas etc.
- Hearing about other similar programs - what type of outreach is happening

Autres commentaires

- Re-orienting self to existing resources, where to find more information.

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

Atelier plus long

- Increase time for specific resource sharing between participants
- A little longer - more in-depth
- More time (or fewer questions) to work through table exercise or examples for all - only did 2 questions out of 8 (Step 1 - get to know your population)
- longer (2 days perhaps)
- I really enjoyed this and can't think of much that could be changed. Maybe just future opportunities to participate maybe 2 day workshops. Next steps?
- More time - maybe a 2 day workshop
- Longer or add more people and programmes

Structure et contenu de l'atelier

- Dot exercise: I'm not sure that some of the suggestions for tools were within your scope to create. Many of those suggested tools already exist - like how to run a focus group. Also too many people to complete this activity.
- I felt a bit lost/disconnection between the presentation (slides) and manual.
- More info about mobile services, non-traditional outreach, and how to guides about report writing and skills building info.
- Perhaps a bit more opportunity to share success stories, although this wasn't the intended focus of the event

Fournir à l'ensemble du groupe une étude de cas pour le travail en petits groupes

- Work on a particular case study that has some predetermined "answers" so, after discussion, some concrete points that are applicable to the area, e.g. planning section, can be mentioned if it has already been said.
- More of a thorough walk through of the workbook utilizing an example- working through all the tools

Inclusion de travailleurs de première ligne en services d'approche

- More frontline outreach workers, speaking to the group - perhaps an extra day for this.
- I wouldn't change anything, but maybe do a separate session for frontline staff

Coordonnées des participants à l'atelier

- Getting people to sign a sheet with email so we could pass it around to further network with other outreach workers.

Autre

- Very little - well done

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

Fournir un soutien au réseautage et à l'établissement de liens

- Future connections.
- Linking opportunities.
- Online/virtual networking and follow-up opportunities (in person connecting followed by on-line follow-up is ideal).
- A participant list and their emails

Outils concernant des sujets particuliers

- Management tools - from interviewing to hiring to what to look for in an outreach worker to evaluating their work.
- Risk management tools
- Understanding the outcome evaluation of "best practices
- The tools are practical - more in-depth discussion of outreach program development

Manuel ou trousse d'outils

- A workbook to accompany the manual would be excellent.
- A more comprehensive workbook to go along with the guide.
- Toolkits for using the guide for your program.

Soutien à la mise en œuvre

- The model is quite user friendly. I don't anticipate that it will be difficult to implement the toolkit or specific aspects of the toolkit. Reading the guide in detail is important. Would be useful to have access to "practice facilitators" to work through different aspects of the toolkits
- Online support - opportunity to be able to email/contact someone if I have questions about the Guide??

Accès en ligne

- Creating something like this guide to be available on line.
- Having it available online

Accès plus facile aux références et aux documents d'appui

- Online links to references, published research
- Hot links to make it easy to obtain, review reference materials.

Lien avec les réseaux et groupes existants

- Support a discussion of guide on various teleconferences to roll out, i.e. Urban public health network STI group, contact Roger Prasad, Ontario MOHL TC STI manager teleconference, Ontario MOHL TC harm reduction

Exemples

- Examples of real life outreach programs summarized/shared, could be put onto website ? See CDC website of DEBI, dissemination of evidence-based interventions.
- Online forms or guides to partnership agreements etc.

Autre

- Agency buy in and Management approval
- The workbook and toolkit are a fantastic start and I feel is an amazing support for outreach workers.
- The model seems very clear, not sure how unique it is. Principles of community development are evident - basic model reflects the " nursing process" - we are all fairly competent at reviewing theoretical frameworks from our backgrounds (s.w., nsg, etc)

4. Commentaires généraux

Généralités

- Really enjoyable and informative day! Thanks!
- Thanks you. Very well done
- This is the best Harm reduction and outreach workshop I've taken. It has something useful for all programs.
- Excellent and very informative. Will definitely use the resources provided to enhance my existing outreach program
- Well done! Thanks for the opportunity

Participants et réseautage

- Awesome day! I loved getting to meet a variety of outreach workers to share info and ideas for successful outreach programs in Ontario. I am excited to see the final toolkit.
- Excellent networking opportunities, good ideas exchange
- Interesting mix of people - frontline an managers. Diverse and many years experience. Thank you for the invite.

Plus d'exemples

- Would love to hear stories of outreach programs in other areas. How they began, challenges, "failures", and successes. Interesting to hear of new outreach programs as well as new projects

Facilitation

- Excellent job with facilitation. Easy to understand
- Thank you ladies. You are all fantastic facilitators and did an amazing job

Lien avec les ressources existantes

- This is valuable work - it would be ideal to link it to materials and work of other organizations such as CATIE. Context is important so looking at Canadian programs and Ontario-specific programs is helpful.

Autre

- Could offer webinar to roll out guide to users.
- I did not find toady's meeting was what I expected. Would have liked more details of guide instead of table exercises.

Annexe A : Liste des participants

| Nom | Organisme | Ville/région |
|-------------------|---|--------------|
| Jason Altenberg | South Riverdale Community Health Centre | Toronto |
| Denise Baldwin | Ontario Aboriginal HIV/AIDS Strategy. | Toronto |
| Linda Blake-Evans | Hamilton Public Health Services | Hamilton |
| Leah Boelhouwer | Toronto Public Health - The Works | Toronto |
| Alex Dunlop | Toronto Public Health - The Works | Toronto |
| Barbara Fowler | Region of Peel Public Health | Mississauga |
| Siva Gunaratnam | AIDS Committee of Toronto (ACT) | Toronto |
| Vicki Kett | ACCESS – Le Réseau du sida. | Sudbury |
| Keira Knowles | AIDS Niagara | Niagara |
| Peggy Millson | Université de Toronto | Toronto |
| Marcia Nauta | Sexual Health Program, Hamilton Public Health | Hamilton |
| Eric Peters | Le Conseil des Africains et Caraïbéens sur le VIH/SIDA en Ontario | Toronto |
| Cathi Savage | Centre de santé communautaire de Somerset Ouest | Ottawa |
| Vanessa Secan | Region of Peel Public Health | Mississauga |
| Maureen Twigg | Sexual Health and Clinical Programs, Thunder Bay District Health Unit | Thunder Bay |
| Zhaida Uddin | Centre de santé-sexualité, Santé publique Ottawa | Ottawa |
| Carol Woods | Algoma Public Health | Algoma |