

**RAPPORT SUR LES RÉSULTATS DU DÉBREFFAGE  
CONCERNANT LE PREMIER CYCLE DE MISE EN  
ŒUVRE DU SONDAGE SUR LE PROGRAMME DES  
SERVICES AUX FAMILLES DES MILITAIRES**

**par  
Peter Gabor, Ph. D.  
à l'intention de  
la directrice des services aux familles des militaires  
April 2007**

## **Table des matières**

<b>1. Introduction .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Processus de mise en œuvre .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Ressources .....</b>	<b>10</b>
<b>4. Sondage .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Rapport .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Conclusions .....</b>	<b>16</b>

## 1.0 Introduction

Le sondage sur le Programme des services aux familles des militaires (PSFM) a été mis en œuvre pour la première fois pendant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2006. Un processus de débriefage en compagnie du personnel clé de chacun des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) a été entrepris au cours de janvier et de la première partie de février 2007. Des analyses techniques des données tirées des sondages ont été effectuées en mars 2007. Le présent rapport résume les principales constatations du processus de débriefage, aborde les aspects techniques des résultats du sondage et présente des recommandations pour le prochain cycle de mise en œuvre du sondage.

Comme on pouvait s'y attendre, une quantité significative de renseignements a fait surface au cours du processus de débriefage, puisqu'on avait demandé au personnel clé de chaque Centre d'examiner tous les aspects du processus. Quelques expériences, points de vue et opinions rapportés par les Centres étaient uniques à un ou à certains Centres; d'autres expériences, points de vue et idées étaient soutenus par un plus grand nombre de Centres. Même si tous les renseignements fournis par les Centres étaient estimés importants, ce rapport repose sur les thèmes et idées essentiels qui s'en sont dégagés et également sur les questions susceptibles d'avoir des répercussions sur l'ensemble du système.

### 1.1 Contexte

Le sondage sur le PSFM fait partie du système de reddition des comptes décrit dans les *Paramètres de pratique*. Il vise à recueillir les opinions des familles des militaires qui utilisent au moins un des services offerts par un CRFM. Un membre de chaque famille doit répondre au sondage et, dans ses réponses, il doit tenir compte des expériences de la famille.

Le sondage est conçu en vue de représenter la philosophie des *Paramètres de pratique*, qui énoncent les objectifs des services du PSFM sans toutefois définir comment ces objectifs doivent être atteints.

Cette philosophie permet à chaque CRFM de planifier ses services en fonction des besoins existants dans la communauté qu'il dessert et en tenant compte des services qui sont possiblement déjà offerts par d'autres fournisseurs de services locaux. Le sondage évalue donc la rétroaction des familles des militaires dans la mesure où, selon leur expérience, les objectifs des services autorisés décrits dans les *Paramètres de pratique* ont été atteints.

À part quelques exceptions, le sondage a été mis en œuvre pour une période de deux semaines sélectionnée par chaque Centre pendant le premier trimestre de l'année civile 2006. Les Centres étaient encouragés à planifier des programmes et des activités qui permettraient aux membres des familles des militaires d'accéder à leur Centre et de participer au sondage en conjugaison avec les activités ou d'autres activités courantes en place. Afin d'appuyer la mise en œuvre, une formation poussée a été administrée aux représentants des Centres à l'automne 2005 et, de même, une gamme complète de produits et de ressources ont été mis à leur disposition.

Au total, 15 787 copies du sondage ont été demandées par les 41 Centres à l'échelle mondiale, tandis que 2 550 copies remplies ont été reçues par 38 de ces Centres. Ces nombres représentent un retour de 17 % de la totalité des copies de sondage demandées aux fins de distribution par les 38 Centres. Il est important de noter que, comme il n'y avait qu'un seul répondant par famille, les 2 550 copies de sondage retournées représentent en fait 7 472 participants.

## **1.2 Organisation du rapport**

Pour faire suite à cette introduction, le reste du présent rapport est organisé de la façon suivante : On examine successivement le processus de mise en œuvre (section 2), les ressources (section 3), le sondage (section 4) et le rapport (section 5). Dans chaque section, les constatations découlant du processus de débriefage sont d'abord rapportées, puis discutées.

Pour conclure, des recommandations sont présentées à la fin de chaque section. Les conclusions figurent à la section 6.

## **2.0 Processus de mise en œuvre**

### **2.1 Constatations**

Le débriefage porte en premier lieu sur tous les aspects du processus de mise en œuvre, y compris les préparations.

- De façon générale, la plupart des Centres ont rapporté être capables de mettre en œuvre le sondage sans trop de difficultés. Une certaine planification à l'interne était nécessaire pour faire en sorte que les événements prévus pour attirer un grand nombre de participants pendant la période du sondage soient inscrits au calendrier. En outre, la communication d'information au personnel et sa formation constituaient également une étape préparatoire commune. Une fois les préparations terminées, le sondage a en général été mis en œuvre sans occasionner une perturbation déraisonnable des opérations normales.

- La période de l'année prévue pour effectuer le sondage a soulevé des commentaires dans de nombreux Centres. Près de la moitié des répondants ont déclaré que l'hiver était un mauvais moment pour effectuer un sondage, car on y organise moins d'activités et, aussi, le temps est toujours une contrainte potentielle. Selon ces Centres, il serait préférable d'effectuer le sondage à l'automne. Pour les autres Centres, l'hiver ne présentait aucun problème particulier, même que, selon les commentaires, si le sondage était effectué à l'automne, il y aurait un problème dû au fait qu'un grand nombre de répondants ne seraient pas encore suffisamment familiarisés avec les services offerts par le Centre ou la communauté pour répondre en toute connaissance de cause.

Cela était particulièrement le cas dans les Centres qui servent des communautés où de nouveaux postes sont affectés chaque année.

- Plusieurs membres du personnel clé des Centres ont suggéré que la prolongation du délai d'exécution de trois mois pendant lesquels le sondage pourrait être inscrit au calendrier accroîtrait la possibilité de répondre au sondage d'une manière qui maximiserait le taux de réponse.

- Par ailleurs, selon plusieurs Centres, la période de mise en œuvre de deux semaines était relativement courte et n'accordait pas le temps nécessaire aux Centres pour planifier plus d'une couple d'activités ou d'événements spéciaux. De plus, ladite période de deux semaines était trop courte pour tenir toutes les activités normalement inscrites au calendrier et qui amènent les participants au Centre.

- Certains Centres ont perçu l'exigence de demander aux participants de répondre au sondage pendant qu'ils étaient au Centre comme un inconvénient majeur. D'après ces Centres, certains participants ne viennent pas souvent au Centre, mais peuvent être joints par courriel. Par ailleurs, certains participants qui viennent au Centre n'ont pas nécessairement le temps à ce moment-là de répondre à un sondage mais pourraient y répondre s'ils l'emportaient chez eux. Un grand nombre de répondants croient aussi que l'option de répondre au sondage en ligne aiderait à accroître le taux de réponse.

- Plusieurs Centres ont prévu des mesures incitatives, comme des tirages de prix, et certaines personnes sont d'avis qu'elles ont été efficaces, c'est-à-dire qu'elles ont permis d'accroître le taux de réponse. On suggère que certains prix importants pourraient être tirés à l'échelle nationale ou régionale.

- Le taux de réponse requis était un thème prédominant qui a soulevé des commentaires pendant tout le processus de débriefage. Les Centres avaient reçu la consigne d'obtenir le plus haut taux de réponse possible, mais aucun nombre ni pourcentage spécifique n'avait été donné. Par la suite, le taux de réponse avait été calculé selon le nombre de familles de la base, l'escadre ou l'unité inscrites dans

les registres du Directeur – Recherche appliquée (Personnel) [DRAP]. Certains Centres ont mis en doute le fait qu’il s’agissait là d’une manière précise de calculer le taux de réponse. Le personnel clé de la plupart des Centres a désigné un besoin de faire connaître à l’avance comment le taux de réponse serait calculé et quel taux de réponse minimal était acceptable.

- Quelques Centres ont révélé que la mise en œuvre du sondage d’évaluation du PSFM perturbait d’autres efforts d’évaluation locaux.
- Le personnel clé de plusieurs Centres a suggéré que, si le sondage devenait obligatoire en permanence, les ressources nécessaires au soutien de sa mise en œuvre devraient faire partie d’un financement annuel.

## 2.2 Discussion

La proportion des personnes qui préconisaient que le sondage devrait être effectué à l’automne et celles qui étaient d’avis qu’il devrait continuer de l’être pendant la période de l’hiver était répartie également. En effet, bon nombre d’entre elles ont reconnu qu’il n’y avait pas de période idéale de l’année qui conviendrait à tous les Centres. Même s’il est possible de permettre à chaque Centre de choisir la période qui lui convient le mieux, en pratique, les sondages seraient alors mis en œuvre durant toute l’année. Non seulement ce procédé occasionnerait des problèmes logistiques et administratifs, mais il ne permettrait pas d’affirmer que le sondage représente un instantané d’une période donnée. Il est donc important qu’une période spécifique pendant laquelle tous les Centres doivent effectuer le sondage soit définie.

Du point de vue de la qualité des réponses, il est important que les répondants occupent le poste auquel ils ont été affectés depuis assez longtemps pour pouvoir répondre aux questions en fonction des expériences de leur famille dans la communauté actuelle où ils vivent. Comme la plupart des affectations sont désignées à la fin de l’été, l’hiver demeure la période idéale pour effectuer le sondage. Toutefois, certains ajustements de la période actuelle, à savoir du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars, seraient souhaitables, aussi bien pour accorder une plus grande flexibilité aux Centres concernant l’organisation du sondage que pour éviter les problèmes associés au temps.

Les suggestions de prolonger la période de mise en œuvre qui est de deux semaines peuvent facilement être rendues possibles, à la fois du point de vue des opérations et de celui des méthodologies de recherche. En prolongeant la période de deux semaines à trois ou quatre semaines, les Centres auraient la possibilité d'accroître le taux de réponse. Il ne faut pas oublier que les Centres pourraient aussi remettre les sondages au cours d'une période plus brève si cela leur était possible.

Le souhait de permettre d'autres formes de collectes de données (par courrier, en emportant le formulaire chez soi, en répondant en ligne) provient de la conviction que ces procédés feraient accroître le taux de réponse. Si ces autres formes visent à remplacer la méthode actuelle, qui est de demander aux participants de répondre au sondage pendant qu'ils sont au Centre, il est peu probable que la conviction se concrétise; les recherches ont démontré que chacune de ces méthodes de collecte de données offre généralement un taux de réponse inférieur à la méthode actuelle de collecte de données en personne. Notamment, l'envoi de sondages par la poste tend à fournir des taux de réponse excessivement faibles. Cependant, ces méthodes de rechange sont viables en tant que moyens supplémentaires à la collecte de données au Centre ou dans les cas où il est impossible de recueillir les données au Centre.

Le souhait des Centres de disposer de méthodes clairement définies, soit pour calculer le taux de réponse et connaître à l'avance le taux de réponse minimal acceptable, est compréhensible. La méthode de calcul du taux de réponse utilisée après le premier cycle de mise en œuvre par la DRAP ne respecte pas le but du sondage, qui est d'obtenir une rétroaction des **participants** sur les PSFM. En utilisant le nombre total des familles de la base, l'escadre ou l'unité, le taux de réponse calculé n'est pas en accord avec le but du sondage. Comme on vise à ce que celui-ci fasse partie du système de reddition des comptes pour le PSFM, il est important qu'il continue d'être axé sur les

utilisateurs du programme et que le taux de réponse soit calculé en fonction de cet élément. S'il devient souhaitable de comprendre les opinions ou points de vue des militaires et de leur famille qui n'utilisent pas le Programme ou d'établir les raisons pour lesquelles ils ne l'utilisent pas, d'autres outils et méthodes d'évaluation devraient être conçus à cette fin.

D'un point de vue technique, le but de tout sondage consiste à permettre de faire des affirmations qui reflètent avec précision les expériences, les points de vue et les opinions de tous les membres d'une population définie, et non pas uniquement des répondants au sondage. Généralement, on atteint ce but en obtenant le plus haut taux de réponse possible; plus le taux de réponse est faible, plus la marge d'erreur est grande. Il est toutefois important de retenir que, dans le cas présent, **la population est le nombre total de participants à chacun des Centres**. Le nombre de copies de sondages nécessaires pour obtenir une précision raisonnable varie en fonction de la taille de la population. Plus la population est petite, plus le pourcentage des répondants doit être élevé. Comme le nombre total des répondants potentiels varie d'un Centre à l'autre, le nombre minimal de copies de sondage remplies variera aussi d'un Centre à l'autre. Dès que le nombre total de répondants potentiels de chaque Centre peut être établi, le nombre minimal de sondages requis peut être calculé et communiqué.

Même si quelques Centres seulement ont noté que la mise en œuvre du sondage sur le PSFM perturbait d'autres initiatives d'évaluation, il est important d'examiner ce point. Selon le concept du sondage sur le PSFM, ce ne sera pas la seule activité d'évaluation qu'entreprendront les CRFM. En effet, plusieurs autres activités d'évaluation pourront être entreprises en raison d'initiatives locales ou d'autres exigences de financement. La coordination et la planification des activités d'évaluation deviennent des tâches de

gestion importantes au sein des Centres pour assurer la pertinence du moment choisi et du rythme des activités d'évaluation et faire en sorte que ces activités ne perturbent pas la prestation des services.

Une gamme complète de ressources ont été fournies aux Centres pour les aider à mettre en œuvre le sondage. Néanmoins, d'autres coûts sont encourus par les Centres locaux dans le cadre d'un sondage, principalement dans le secteur de la dotation en personnel. Le financement devrait tenir compte de ces coûts pour que les Centres soient dans la meilleure position possible pour mettre en œuvre le sondage.

**Recommandation 1 :** Changer le délai d'exécution attribuable à la mise en œuvre des sondages pour qu'il se découle du 15 janvier au 15 mai.

**Recommandation 2 :** Prolonger le délai maximal accordé à la collecte des données au sein de chaque Centre à 28 jours.

**Recommandation 3 :** Conserver comme méthode principale la collecte des données en personne dans les Centres. Toutefois, les Centres devraient avoir le droit de recourir aux méthodes de collecte, par courrier ou en emportant le formulaire chez soi en guise, comme moyen supplémentaire.

**Recommandation 4 :** Développer des méthodes de collecte de données par le biais de l'Internet le plus tôt possible. Dès leur mise en place, elles devraient servir de principale méthode de rechange pour la collecte des données. Ainsi, on pourrait également encourager les personnes à répondre au sondage en ligne dans les Centres.

**Recommandation 5 :** Réitérer le but du sondage sur le PSFM, qui est d'obtenir une rétroaction des participants qui utilisent les services du PSFM.

**Recommandation 6 :** Élaborer une méthode visant à estimer le nombre total de familles qui recourent aux services, et ce, dans chacun des CRFM et pendant un mois d'hiver normal.

**Recommandation 7 :** Communiquer à l'avance à chaque Centre le nombre minimal de réponse requis dans le Centre visé.

## 3.0 Ressources

### 3.1 Constatations

Le débriefage portait ensuite sur les ressources fournies par la DSFM pour appuyer la mise en œuvre. Ces ressources comprennent de la formation, des documents d'information, des affiches, des urnes et d'autre matériel.

- La plupart des Centres ont attribué une note élevée aux ressources qui leur étaient fournies. Selon l'opinion générale, ces ressources étaient bien conçues, soutenaient considérablement les efforts de mise en œuvre et atténuaient le fardeau des Centres.

- Les Centres ont également exprimé leur satisfaction à l'égard de la formation qui leur a été dispensée, mentionnant qu'elle a aidé à préparer le personnel en vue du processus de mise en œuvre. Certains ont fait part d'un besoin de formation ou de recyclage supplémentaire avant le prochain cycle de mise en œuvre, plus particulièrement pour les nouveaux membres du personnel qui n'ont pas suivi la formation initiale et qui sont responsables de la mise en œuvre du sondage.

- Quelques Centres ont rapporté avoir eu des difficultés à recevoir la documentation à temps et de façon convenable.

- Quelques Centres ont rapporté que la quantité de fournitures fournies était inadéquate; certains autres Centres ont déclaré qu'une quantité excessive de fournitures leur avait été envoyée.

### 3.2 Discussion

Compte tenu des commentaires reçus, on peut conclure que les ressources ont facilité les efforts de mise en œuvre, conformément à l'objectif visé, et ont été en général efficaces sur le terrain. Avec un plus long délai que celui offert pour le premier cycle de mise en œuvre, il ne devrait pas être difficile de résoudre les quelques problèmes liés aux méthodes de prestation et à la quantité des fournitures.

La formation dispensée avant le premier cycle de mise en œuvre représentait un effort majeur, tandis qu'une formation régionale complète avait été offerte. Il ne serait probablement pas possible de diriger de nouveau une formation de cette ampleur avant le

deuxième cycle de mise en œuvre. Cependant, une certaine formation devra être administrée aux personnes qui occupent un nouveau poste. De plus, quelques séances de recyclage seraient souhaitables.

**Recommandation 8 :** Examiner avec chaque Centre les détails concernant la quantité de fournitures et les méthodes d'envoi bien avant la mise en œuvre. Les fournitures devraient arriver au moins 30 jours avant la saison du sondage.

**Recommandation 9 :** Offrir une formation complète aux membres du personnel clé dans les Centres où aucun membre du personnel n'a participé au premier cycle de formation.

**Recommandation 10 :** Offrir du recyclage à tous les membres du personnel avant le début du processus de mise en œuvre dans leur Centre respectif. Cela peut se faire dans le cadre de réunions régulières et/ou par le biais de méthodes en ligne.

## 4.0 Sondage

### 4.1 Constatations

Pendant le processus de débriefage, un important sujet de discussion portait sur le rendement du sondage.

- La plupart des Centres ont rapporté que le sondage a bien fonctionné. Les répondants ont compris le but des questions et ont été capables de répondre au sondage avec facilité.
- Quelques Centres ont rapporté que l'apparence du sondage était intimidante et la mise en page dense, surtout en raison des versions française et anglaise qui étaient groupées dans une même brochure.

- Une importante suggestion concernant la formulation des points 14, 16 et 17 a été présentée. Il semble que l'emploi du mot « déploiement » n'est pas approprié, car il exclut tous les autres types de séparation découlant des besoins opérationnels.
- Un certain nombre d'autres commentaires et suggestions ont été présentés concernant la formulation des questions et l'ajout ou le retrait d'éléments, mais, pour la plupart, ils étaient propres à des Centres particuliers.
- Quelques Centres ont mentionné que les répondants avaient de la difficulté à saisir l'importance accordée à la communauté dans le sondage et avaient tendance à répondre en utilisant comme cadre de référence le CRFM local ou même celui d'une affectation antérieure.
- Quelques Centres ont mentionné que les répondants avaient de la difficulté à saisir le but du sondage, c'est-à-dire fournir des renseignements à l'échelle nationale et aussi locale. Ces répondants avaient tendance à croire que le sondage était d'un intérêt national seulement, ce qui les rendait plus réticents à y répondre.
- Certains Centres se demandent si un seul sondage peut convenir à l'ensemble d'un système, compte tenu des cadres différents.

## 4.2 Discussion

Le sondage qui a été remis aux répondants avait un aspect assez impressionnant, avec les deux langues regroupées. La mise en page du sondage était, en fait, plus dense qu'on l'aurait souhaitée. Ces caractéristiques peuvent être repoussantes aux yeux de certains répondants qui croient, à en juger par la taille, que le document est trop long à remplir et, par son aspect, qu'il est difficile à remplir.

Il serait facile de changer la formulation des points où est employé le mot « déploiement » de façon à explicitement inclure les séparations découlant de tous les besoins opérationnels.

Les questions du sondage relatives à l'importance de la communauté et le double but national et local sont en quelque sorte plus complexes. L'importance accordée à la communauté est nécessaire pour assurer l'uniformité avec la philosophie des *Paramètres de pratique*. La double fonction nationale et locale du sondage fait en sorte qu'il est plus difficile d'expliquer son but. En fait, elle vise plutôt à prévenir le chevauchement qui découlerait vraisemblablement de la conduite d'un sondage national distinct. Ainsi, en dépit du fait que des idées complexes sont intégrées à la conception du sondage, elles sont nécessaires pour assurer une uniformité avec la philosophie du Programme et éviter un chevauchement des efforts. Il serait préférable de conCentrer les efforts sur la promotion d'une meilleure compréhension de ces concepts plutôt que sur le changement de ces aspects du sondage.

Malgré les questions considérées comme problématiques, dans la majorité des Centres et pour la plupart des participants, le sondage est efficace et, en faisant de petits ajustements, il conviendra au deuxième cycle de mise en œuvre.

Des analyses techniques ont été menées afin d'examiner les caractéristiques psychométriques du sondage, le rendement de l'échelle de cinq points et la précision des résultats lorsqu'ils sont observés au niveau du système. Ces analyses ont confirmé que le sondage est efficace dans les circonstances actuelles et convient à un usage permanent.

**Recommandation 11 :** Reconcevoir la mise en page du sondage pour qu'il soit visuellement attrayant et aussi facile à remplir.

**Recommandation 12 :** Étudier la possibilité de séparer les versions française et anglaise du sondage.

**Recommandation 13 :** Reformuler les points où est employé le terme « déploiement » pour qu'on puisse y lire « déploiement ou autres opérations relatives à la séparation ».

**Recommandation 14 :** Dans les documents de formation et au cours des séances de formation, bien expliquer l'importance de la communauté et les buts national et local abordés dans le sondage.

**Recommandation 15 :** Réviser l'énoncé des objectifs spécifié dans les directives générales et certains points de la préface pour mieux exprimer l'importance de la communauté et le but national et local abordés dans le sondage. Ces passages devraient également souligner que les répondants doivent tenir compte du cadre de référence de leur affectation actuelle.

**Recommandation 16 :** Étudier la possibilité de permettre aux Centres locaux d'ajouter leur propre identification de marque à l'identification actuelle du PSFM.

## 5.0 Rapport

### 5.1 Constatations

Les réflexions sur les rapports reçus sont associées au point d'intérêt final du processus de débriefage.

- Selon l'opinion générale, l'apparence et le contenu des rapports dans l'ensemble sont satisfaisants. On estime que les rapports contiennent des renseignements pertinents, présentés d'une manière qui facilite la compréhension.
  - De nombreux Centres ont exprimé des préoccupations, dans certains cas, d'importantes préoccupations : des recommandations ont été faites sans comprendre le contexte du Centre local ou de la communauté. Par conséquent, bon nombre des recommandations étaient considérées comme inappropriées ou irréalisables.
  - Presque tous les répondants s'entendaient, à savoir que les rapports n'étaient pas accessibles dans un délai acceptable. Bien que les renseignements consignés dans les rapports aient été jugés utiles, leur arrivée à un moment inopportun a fait en sorte que bon nombre des constatations étaient moins pertinentes qu'elles auraient pu l'être plus tôt. Dans certains cas, par exemple, des décisions avaient déjà été prises sur des questions urgentes, et ces décisions auraient pu être éclairées par les renseignements consignés dans les rapports s'ils étaient arrivés plus tôt.

## 5.2 Discussion

La mise en page et le contenu du rapport constituent un bon modèle à suivre pour le futur. Il ne faut cependant pas oublier que les rapports pourraient être plus courts, soit en éliminant certains éléments superflus et répétés. Par ailleurs, le ton général du rapport pourrait être moins technique.

Les commentaires concernant la pertinence des recommandations semblent justifiés. De façon générale, il est difficile de faire des recommandations touchant des programmes ou des services sans avoir une bonne compréhension du contexte local. Il est donc important que les auteurs des recommandations connaissent bien le contexte local, peut-être en sollicitant la collaboration des gestionnaires et membres du personnel locaux dans la rédaction des recommandations. Cette approche permettrait de veiller à ce que toute recommandation repose sur une interprétation exacte des constatations et aussi à ce que les recommandations soient utiles, pertinentes et réalisables.

La remise tardive des rapports est un problème important. Leur but consiste à fournir une rétroaction, et celle-ci est utile lorsqu'elle arrive à temps. Selon toute attente raisonnable, les rapports devraient arriver dans un délai de trois mois suivant la présentation des données, et avant, si possible. De tels délais permettraient aux décisionnaires du Centre d'agir en tenant compte des renseignements fournis. Par ailleurs, il est encourageant en ce qui a trait à la future mise en œuvre du sondage de savoir que les efforts consacrés à la collecte des données prendront bientôt la forme de renseignements utiles. Enfin, la remise rapide des rapports éviterait toute rumeur et conjecture.

**Recommandation 17 :** Préparer un modèle de rapport afin de fournir les résultats d'évaluation aux Centres de façon conviviale et facile à comprendre.

**Recommandation 18 :** Solliciter la collaboration des gestionnaires des Centres locaux et des opérations dans la rédaction de recommandations qui reposent sur les résultats d'évaluation.

**Recommandation 19 :** Établir une norme de 90 jours à compter de la réception des données du Centre en guise de délai maximal pour remettre les rapports.

## 6.0 Conclusions

Ce rapport présente les résultats du processus de débriefage qui s'est tenu en janvier et février 2007. Le débriefage avait pour but de comprendre les expériences et perceptions des Centres locaux concernant le premier cycle de mise en œuvre du sondage sur le PSFM. Le rapport présente également les résultats des analyses techniques des données des sondages qui ont été effectués.

Les principales constatations révèlent que, dans l'ensemble, le processus de mise en œuvre s'est bien déroulé et le sondage a été efficace. Les ressources fournies pour appuyer les Centres ont également servi leurs fins. Les rapports communiquent bien les résultats du sondage, mais les recommandations n'ont pas été considérées comme utiles ou efficaces. La remise tardive des rapports était aussi préoccupante.

De façon globale, la mise en œuvre du sondage peut être considérée comme une réussite, en particulier pour un premier effort. Il ne faut cependant pas oublier que le processus de débriefage a bel et bien mis en lumière quelques ajustements et améliorations qui pourraient être apportés. Tout porte à croire que, si les recommandations du présent rapport sont adoptées, les futurs cycles de mise en œuvre seront encore plus efficace.

