

Guide de ressources et des bonnes pratiques

Évaluation des besoins et des services



**Évaluation des besoins et des services dans
les Centres de ressources pour les familles
des militaires**

Guide de ressources et des bonnes
pratiques

Évaluation des besoins de la communauté

**Évaluation des besoins et des services dans
les Centres de ressources pour les familles
des militaires**

Canada



Guide de ressources et des bonnes pratiques : évaluation des besoins et des services dans les Centres de ressources pour les familles des militaires

Tous droits réservés © 2004 Direction des services aux familles des militaires.

Il est permis de reproduire le contenu de la présente publication pour les besoins internes des Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens (CRFM/C). Il importe de conserver les marques d'identification figurant sur chaque page lors de la reproduction partielle du document et de mentionner la source complète lorsque des passages sont cités dans d'autres ouvrages.

Guide de ressources et des bonnes pratiques : évaluation des besoins et des services dans les Centres de ressources pour les familles des militaires

Recherche, développement et production

Rich Janzen

Chercheur principal
Centre for Research and Education in Human Services

Maria Hatzipantelis

Chercheuse
Centre for Research and Education in Human Services

Maureen Kellerman

Élaboration et coordination du projet
Coordonnatrice de programme, DSFM

Alla G. Ivask

Gestion du projet
Gestionnaire supérieure de l'élaboration des politiques et des programmes,
DSFM

D^r Peter Gabor

Conseiller
Université de Calgary

Révision de la version anglaise

Elaine Lowe, Elaine Lowe Writing & Editing Services

Révision de la version française

Service de traduction de l'ASPFC

Conception et mise en page

John Atkinson, Fairmont House Design

Table des matières

Remerciements	iv
Introduction	1
Raison d'être de ce guide	1
Présentation de ce guide	2
Pourquoi évaluer les besoins et les services?	4
En matière d'évaluation des besoins et des services, quelles sont les attentes?	6
Phase I : Les assises	9
Étape 1 : Clarifier les rôles des intéressés	10
Étape 2 : Connaître les avantages d'une recherche participative active	14
Étape 3 : Déterminer l'objet de la recherche	18
Étape 4 : Décrire le contexte de la recherche	23
Phase II : Planification de l'évaluation des besoins et des services	27
Étape 5 : Définir les principales questions de recherche	28
Étape 6 : Choix des méthodes, des outils et de la stratégie d'échantillonnage et de recrutement	33
Étape 7 : Planification de l'analyse	38
Phase III : Collecte et analyse de l'information	41
Étape 8 : Collecte de l'information	42
Étape 9 : Analyse de l'information	45
Phase IV : Traitement des résultats	49
Étape 10 : Partage des résultats	50
Étape 11 : Mise en pratique des leçons	53
Choix d'un consultant	55
Appendices	
A – Aperçu des étapes et des tâches	57
B – Conseil consultatif du projet	61
C – Liste des sources clés	63
D – Processus d'approbation des plans de recherche des CRFM/C par le DRERH	65
E – Demande de conduite d'une recherche du DRERH	67
F – Ressources supplémentaires	69

Remerciements

La directrice des services aux familles des militaires (DSFM) est fière de présenter ce Guide de ressources et des bonnes pratiques sur l'évaluation des besoins et des services dans les Centres de ressources pour les familles des militaires.

Nous voulons remercier de leur apport les membres du conseil consultatif pour le projet ainsi que le personnel de tous les CRFM du Canada qui ont fourni des données fort utiles à propos de ce que le guide devrait ou non inclure. Nous avons fait de notre mieux pour intégrer ces suggestions. À tous ceux qui ont pris le temps d'échanger avec nous, merci!

Le guide a été préparé par le Centre for Research and Education in Human Services (CREHS), un organisme à but non lucratif de recherche sociale de Kitchener (Ontario) (www.crehs.on.ca). Le CREHS compte plus de 20 ans d'expérience de l'évaluation des services et des besoins de la communauté auprès d'organismes et de groupes communautaires qui ont adopté une méthode de travail à la fois participative et orientée vers l'action. Le guide est fondé sur cette expérience et sur le guide d'évaluation préparé en collaboration avec l'Association ontarienne de soutien communautaire.



Introduction

Raison d'être de ce guide

La directrice des services aux familles des militaires (DSFM) a lancé ce guide pour aider les membres des conseils d'administration et des conseils consultatifs, le personnel et les bénévoles des Centres de ressources pour les familles des militaires canadiens (CRFM/C) à évaluer les besoins et les services au sein des communautés des Forces canadiennes. En général, il incombe au conseil ou au comité consultatif du CRFM de définir un projet de recherche en particulier (évaluation des besoins de la communauté ou évaluation des services) et de fixer le mandat du comité directeur de la recherche.

Les évaluations des besoins se font continuellement dans les CRFM/C. Ce guide est un outil qui facilite l'exécution du processus de développement, de suivi, d'évaluation et d'adaptation des services au sein des CRFM/C afin de répondre aux besoins de la communauté. Il aide aussi les CRFM/C à satisfaire aux attentes du ministère de la Défense nationale (MDN) en matière de recherche et à rendre compte à la DSFM, qui est la principale source de financement.

Comme un guide n'a d'utilité que s'il est bien adapté aux usagers, le présent guide a été préparé en tenant compte de la spécificité culturelle des Forces canadiennes en général, et des Centres de ressources pour les familles des militaires en particulier, et ce par le biais de deux stratégies.

Un groupe consultatif a pris en charge le projet; ses membres ont exposé leurs idées à propos de ce que devrait être le guide – contenu, style de rédaction, principal public cible, etc. Le groupe consultatif était composé de personnes représentant différents points de vue au sein du Programme des services aux familles des militaires (PSFM), y compris du personnel et des membres des conseils des CRFM, un chercheur lié à la DSFM, du

personnel de la DSFM et un représentant du Directeur – Recherche et évaluation en ressources humaines (DRERH). (Voir l'appendice B).

Deuxièmement, cinq interviews téléphoniques entre du personnel et des membres des conseils de divers CRFM ont eu lieu (voir l'appendice C). Ces interviews visaient à définir le type de guide qui répondrait le mieux aux besoins des intéressés, des conseils et des comités consultatifs des CRFM/C et à en savoir davantage sur les « meilleures pratiques » existantes des CRFM quant à l'évaluation des besoins et des services. Le guide renferme plusieurs récits provenant des CRFM; ces récits constituent des exemples concrets d'expériences de collègues sur l'évaluation des besoins des communautés partout au Canada.

Ce guide n'est *pas* une analyse exhaustive de l'évaluation des besoins et des services. Les communautés disposent actuellement de nombreuses ressources de qualité, précises et génériques quant à l'évaluation des besoins et des services; il est donc inutile de les réinventer. Ce guide relativement court présente un cadre de recherche sur l'action participative que les Centres de ressources pour les familles des militaires canadiens peuvent utiliser et adapter à leurs besoins particuliers.

Toutefois, ce guide fait souvent référence à deux ressources complémentaires en terme d'évaluation. Le recours à ces deux ressources supplémentaires permet de mieux déterminer comment procéder à l'évaluation des services et des besoins. Plus particulièrement, ces ressources fournissent des renseignements plus détaillés sur le choix et la conception des outils de recherche et sur l'analyse des données. Ces guides complémentaires sont les suivants :

Finding Our Way: A Participatory Evaluation Method for Family Resource Programs / Pour s'y retrouver : Une méthode d'évaluation participative pour les programmes de ressources pour la famille (1998). Diana Ellis, Association canadiennes des programmes de ressources pour la famille (FRP Canada).

Keeping on Track: An Evaluation Guide for Community Groups / Maintenir le cap : guide d'évaluation pour les groupes communautaires (1990). Diana Ellis, Gayla Reid et Jan Barnsley, The Women's Research Centre.

Présentation de ce guide

Ce guide comporte quatre sections principales qui correspondent aux quatre phases d'une approche participative en matière de recherche. Ces phases sont les suivantes :

Phase 1 – Les assises

Phase 2 – Planification de l'évaluation des besoins et des services

Phase 3 – Collecte et analyse de l'information

Phase 4 – Traitement des résultats

Chaque phase comprend un certain nombre d'étapes qu'il faut franchir avant d'accéder à la phase suivante. Les quatre phases se composent de 11 étapes en tout, présentées comme un cycle (l'appendice A présente un aperçu de ces étapes et des tâches que prévoit chacune d'elles). Il faut souligner que les 11 étapes décrites dans ce guide ne correspondent pas aux étapes numérotées présentées dans le guide complémentaire, « *Une méthode d'évaluation participative* ».

Chaque étape permet de répondre aux questions suivantes :

Que signifie cette étape?

- Elle présente un aperçu de son contenu et de l'objectif qu'elle doit permettre d'atteindre.

Que se passe-t-il ensuite?

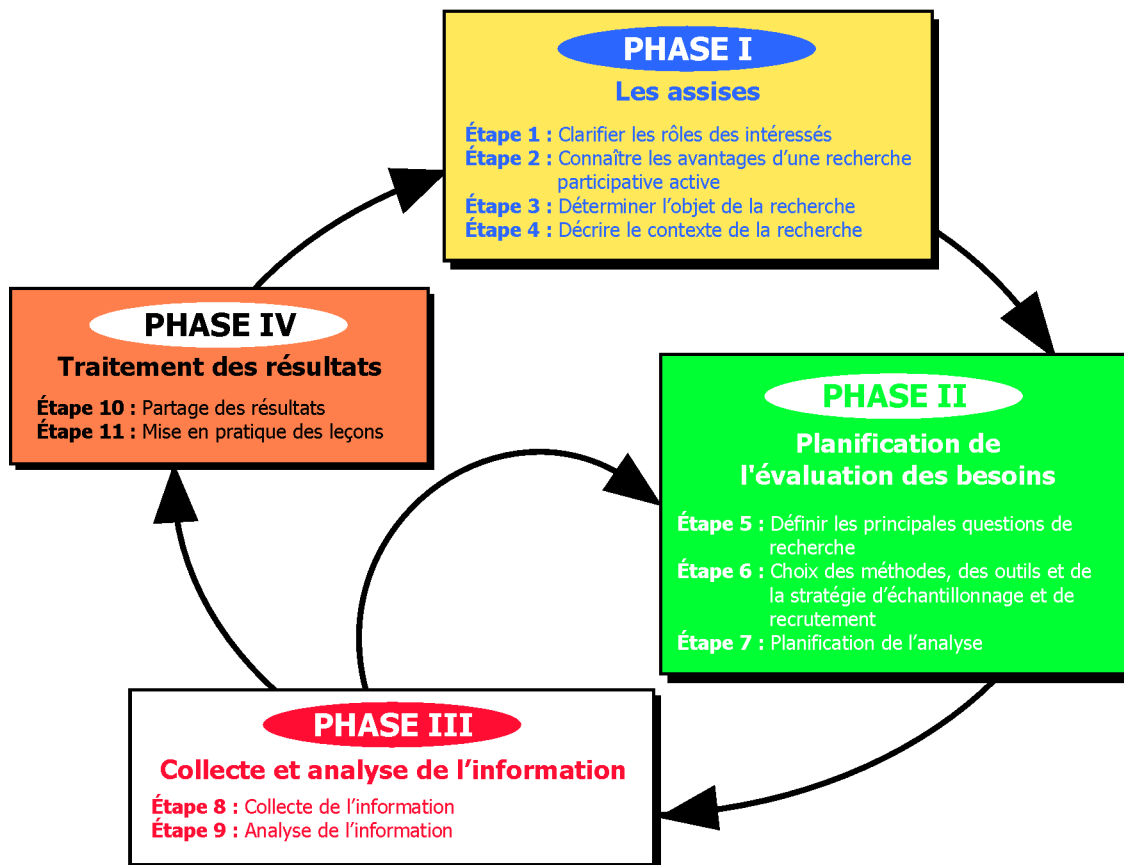
- Liste des activités concrètes pour achever l'étape.

Comment mettre en pratique cette étape dans les CRFM/C?

- Suggestions précises pour faciliter l'exécution des activités de l'étape au sein du CRFM/C.

Dans tout le guide, le lecteur trouve de l'information lui permettant d'approfondir ses connaissances à propos d'un point des ressources complémentaires. En outre, les récits des CRFM mettent en évidence comment les CRFM ont relevé certains défis. La présence de ces récits permet aux CRFM/C d'apprendre les uns des autres.

La dernière section du guide inclut les éléments à considérer si le CRFM/C décide d'engager un consultant externe pour l'aider à évaluer les besoins.



D'après Taylor, A.R., et Botschner, J.V. (1998), Evaluation Handbook, Association ontarienne de soutien communautaire, Centre for Research and Education in Human Services, Kitchener (Ontario) www.crehs.on.ca

Pourquoi évaluer les besoins et les services?

Quotidiennement, nous recueillons de l'information qui nous aide à prendre des décisions; ce processus s'apparente à la recherche. En fait, il peut simplement s'agir de consulter la jauge d'essence de la voiture pour constater que le réservoir est presque vide, de noter où on se trouve par rapport à notre destination, de vérifier deux fois son agenda pour connaître l'heure de son prochain rendez-vous et de consulter sa montre pour connaître l'heure exacte. Pris dans leur ensemble (une fois analysés), ces quatre éléments d'information peuvent faciliter la prise de décisions : modifier ou non ses plans, faire le plein d'essence ou poursuivre ses activités sans rien changer.

Les gens qui offrent des services à la communauté doivent recueillir et analyser de l'information pour déterminer la suite des activités. La collecte et l'analyse structurée de cette information relèvent de la recherche pure. Même s'il existe de nombreux types de recherche pure, le type de recherche présentée dans ce guide appartient à la recherche appliquée. La recherche appliquée consiste à recueillir et à analyser de l'information pour résoudre des problèmes concrets touchant la vie de tous les jours. L'évaluation des besoins de la communauté et l'évaluation des services sont deux exemples de recherche appliquée.

Comme le nom l'indique, **l'évaluation des besoins de la communauté** s'entend de la collecte de l'information requise pour se documenter sur les grands problèmes des membres d'une communauté. Il s'agit de comprendre les défis que les gens doivent relever afin de tenter de trouver des outils pour relever ces défis ou pour déterminer jusqu'à quel point les membres de la communauté prévoient faire appel aux services existants. Parfois, les évaluations des besoins doivent aussi tenir compte des ressources qu'offrent déjà d'autres groupes et organisations communautaires dans le but de bâtir sur ce qui existe déjà et de ne pas offrir des services en double. Les évaluations des besoins sont les activités « primaires » de toute recherche dans le contexte d'une communauté, car elles contribuent à vérifier des hypothèses avant de planifier des services. L'évaluation des besoins est un voyage exploratoire qui aide les gens à définir des services et un soutien et à les adapter à leur communauté.

L'évaluation des services est un autre exemple de recherche appliquée. Cette évaluation est une approche systématique; il faut poser des questions et répondre à des questions sur les services fournis (contrairement à d'autres types d'évaluations auxquelles un CRFM/C peut se livrer : autoévaluations des conseils, évaluation des opérations internes, évaluation du rendement des employés, etc.). Même si l'évaluation des services comporte certaines étapes, il ne s'agit pas d'un processus rigide, structuré. Il faut plutôt parler d'un ensemble d'activités, « de méthodes, d'habiletés et de sensibilités »¹ qui sont « partiellement sociales, partiellement politiques et seulement partiellement techniques ».²

La recherche en évaluation peut être très fouillée et complexe, mais pas obligatoirement. L'aptitude à poser des questions simples, mais très importantes, peut aider à mener sa propre évaluation ou à engager et à gérer plus efficacement la personne chargée de procéder à l'évaluation. Même des évaluations de faible envergure, si elles sont bien conçues et soigneusement exécutées, peuvent permettre de prendre des décisions de gestion plus éclairées, de s'attacher le soutien continu des bailleurs de fonds, des donateurs et des bénévoles et d'optimiser la qualité des services offerts aux participants à un programme.

Les CRFM/C procèdent à des évaluations des besoins des communautés et des services offerts pour les mêmes raisons que les organismes de services familiaux et de services communautaires.

1. Posavac, E.J., & Carey, R.G. (1989). *Service evaluation: Methods and case studies*. Third Ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, p. 3

2. Herman, J.L., Morris, L.L., & Fitz-Gibbon, C.T. (1987). *Evaluator's handbook*. Newbury Park, CA: Sage Publications, p. 11]

Principales raisons pour lesquelles évaluer les besoins³

1. Informer le personnel de planification des services

La planification exige d'établir des priorités. L'évaluation des besoins fournit aux planificateurs l'information qu'il leur faut pour déterminer l'ordre de priorité des types de services à offrir à une communauté. De cette façon, l'information provenant d'une évaluation des besoins permet d'adapter les services aux besoins—aux besoins réels, pas aux besoins supposés ou qui relèvent d'un problème ponctuel.

2. Favoriser la reddition des comptes

Les organismes de financement désirent savoir si leur argent est bien utilisé. Les évaluations des besoins aident à affirmer que chaque dollar est investi là où les besoins sont les plus criants. Cela est particulièrement important lorsque les ressources sont limitées.

3. Mettre en évidence les opinions des membres de la communauté

Une évaluation des besoins favorise la participation des citoyens; cela permet aux membres de la communauté de donner leur opinion sur la situation actuelle de la communauté et sur son avenir souhaitable. Les membres de la communauté ont un impact direct car ils suggèrent les types de soutien qu'ils estiment nécessaires. L'évaluation des besoins donne un poids égal à toutes les opinions. Trop souvent, seuls ceux qui parlent plus fort que les autres sont entendus. La recherche systématique associée à l'évaluation des besoins procure à tous les citoyens une chance égale d'exprimer leurs opinions.

Principaux motifs des évaluations de services

1. Rendre compte aux différents intéressés

À l'heure actuelle, beaucoup d'organismes de financement exigent des bénéficiaires de leurs fonds qu'ils rendent compte de la façon dont ils dépensent l'argent. Une entente entre un centre et un organisme de financement en particulier peut prévoir l'obligation de justifier la prestation de services ou d'évaluer les services offerts en regard de normes ou de critères divers. Plus particulièrement, le centre doit démontrer que les services autorisés par le PSFM sont conformes aux attentes de la DSFM.

Les évaluations des services prouvent aussi à tous les intéressés que les services offerts sont valables. Certaines des méthodes les plus courantes de recherche en évaluation facilitent ces genres de jugements.

2. Planifier et améliorer les services

L'information à propos de l'effet des services (résultats) peut servir à garantir que les services ont l'impact prévu. La collecte d'information sur la façon dont se déroule le programme (processus) peut aider à peaufiner les services en place. Les données sur les changements prévus dans les besoins des participants peuvent faciliter la planification à long terme et l'assurance du soutien pour le programme parmi les intéressés. Enfin, les engagements constants visant à recueillir des données utiles pour l'évaluation peuvent contribuer au

3. Edmonton Social Planning Council (1993). *Doing it right! : A needs assessment workbook*

processus d'apprentissage continu du personnel. À mesure qu'une communauté évolue, le centre et ses services doivent faire de même. Par conséquent, l'évaluation est un outil efficace pour bien planifier les services et pour les améliorer.

3. Commercialiser un service

L'évaluation peut aider le centre à déterminer comment il réussit. Il peut s'agir d'un outil de marketing efficace pour atteindre davantage de membres de la communauté qui sont dans le besoin et pour attirer de nouveaux bénévoles et donateurs. Les gens sont plus susceptibles d'utiliser et d'appuyer des services quand l'efficacité de ces derniers est clairement établie.

En matière d'évaluation des besoins et des services, quelles sont les attentes?

La directrice des services aux familles des militaires et le Directeur - Recherche et évaluation en ressources humaines ont trois attentes face aux CRFM/C en ce qui concerne l'évaluation des besoins des communautés et l'évaluation des services. Les attentes précises figurent dans les sections pertinentes, plus loin dans ce guide. Les attentes générales indiquées ci-après permettent d'avoir un aperçu du déroulement de la recherche « participative »; elles montrent aussi comment la recherche soutient les demandes de fonds publics transmises par la DSFM et comment répondre aux attentes du MDN à propos de la recherche (comment elle est faite et quand elle a lieu).

Il faut se rappeler que le contexte communautaire détermine en partie de quelle façon les attentes face à la recherche sont satisfaites. De plus, le DRERH et la DSFM revoient périodiquement leurs propres exigences en matière d'exécution et de compte rendu de la recherche et ces entités peuvent fournir des directives supplémentaires.

1. Se conformer au document *PSFM : Paramètres de pratique*

Le document *PSFM : Paramètres de pratique* présente un cadre philosophique appuyant le développement communautaire et l'approche participative. Ce cadre concerne le travail des CRFM/C en général, mais il porte aussi sur la manière dont les centres effectuent la recherche.

Le PSFM reconnaît « les ressources, les compétences et les capacités inhérentes aux familles des militaires ». Les buts du PSFM et son approche en matière de développement communautaire incluent une attente : les CRFM/C doivent favoriser l'apport des membres de la communauté à toutes leurs activités, ce qui comprend la détermination des besoins de la communauté, de ses points forts, ainsi que l'évaluation des services.

Le document *Paramètres de pratique* aborde les motifs pour lesquelles on procède aux évaluations des besoins et des services et il précise que les CRFM/C peuvent recourir à diverses méthodologies. Il renferme aussi des politiques de service pour tous les services autorisés du PSFM, ce qui inclut les buts, les objectifs et les indicateurs pour chaque volet des services. Tous ces éléments doivent être pris en compte au moment de la planification des évaluations des besoins et des services (voir l'étape 3). La DSFM fournit des directives précises à propos de la façon dont les données des évaluations axées sur certains indicateurs de service doivent être recueillies et présentées.

Dans le cadre du processus de financement décrit dans le document *Paramètres de pratique*, les CRFM/C doivent préciser en quoi leurs activités prévues reflètent les besoins exprimés par la communauté et correspondent aux résultats des évaluations des services.

2. Respecter le protocole d'entente ou l'entente sur les niveaux de service

Le protocole d'entente (PE) existant entre chaque CRFM et le ministère de la Défense nationale comporte plusieurs clauses générales ayant trait à l'évaluation des besoins des communautés et à l'évaluation des services.

Conformément au cadre philosophique du PSFM, les CRFM doivent encourager les membres de la communauté des Forces canadiennes à participer à la détermination des besoins et des ressources de la communauté et à l'évaluation des services des CRFM. Les CRFM doivent aussi évaluer les besoins de la communauté au moins tous les trois ans et procéder à des évaluations périodiques des services. L'entente sur les niveaux de service (ENS) conclue avec les CRFMC hors du Canada renferme des clauses similaires.

Le PE et l'ENS exigent aussi que les CRFM/C évaluent les possibilités de partenariat et s'efforcent de coopérer avec les autres organismes locaux et les autres fournisseurs de services communautaires pour éviter le dédoublement des services. Ainsi donc, une évaluation du soutien et des ressources communautaires doit faire partie du processus d'évaluation des besoins.

L'accès à une liste nominative raisonnablement complète et précise a un impact important sur l'aptitude du CRFM/C à employer certaines méthodes, comme un sondage au sein de la communauté. Par conséquent, le PE et l'ENS précisent que le commandant sur place doit fournir au CRFM/C une liste nominative à jour de tous les membres des Forces canadiennes après la période active des affectations et il doit mettre ces renseignements à jour au besoin pour tenir compte des affectations hors période active et des déploiements d'envergure.⁴

3. Présenter un plan annuel à la DSFM et se conformer à ce guide

Dans le cadre des demandes de financement, les CRFM/C doivent présenter à la DSFM une grille faisant état des plans annuels en matière d'évaluation des besoins et des services. (La grille fait partie de la demande de financement du PSFM et le guide qui l'accompagne donne les instructions pour la remplir).

Dans leurs plans annuels, les CRFM/C doivent clairement indiquer leur intention de mener un sondage (c.-à-d. un questionnaire destiné à toutes les familles des membres des FC et envoyé par la poste ou administré par téléphone) ciblant toute la communauté militaire ou un segment ou leur intention d'effectuer une recherche portant sur un déploiement particulier. Le CRFM/C doit alors présenter un plan de recherche détaillé, par l'entremise de la DSFM au Directeur - Recherche et évaluation en ressources humaines (DRERH), qui l'examinera, conformément au CANFORGEN 145/02 ADMHRMIL DEC 02. Le processus de présentation du plan de recherche est décrit à l'appendice D. Le formulaire à présenter conjointement aux outils de recherche est fourni à l'appendice E. Les plans et les outils de recherche doivent être approuvés par le DRERH, le commandant de la base/escadre et par le commandant de l'unité si la demande de recherche porte sur un déploiement particulier. Les recommandations formulées dans le guide aideront les CRFM/C à planifier une

4. Voir CANFORGEN 098/00 ADMHRMIL Août 2000

recherche ciblée sur les familles des membres des FC qui soit acceptable pour le DRERH et qui donne des renseignements utiles en matière de planification et d'évaluation aux CRFM/C.

Si un CRFM/C désire procéder à une recherche à d'autres fins que la planification de service et l'évaluation, ou s'il est pressenti par des tiers (étudiants ou universitaires) qui souhaitent effectuer une recherche, le CRFM/C doit communiquer avec le DRERH pour obtenir des directives supplémentaires.

Les CRFM/C ne doivent pas effectuer de recherche auprès des membres des FC et de leurs familles portant sur la violence en milieu familial en raison du caractère délicat associé à la question et la complexité inhérente d'une telle recherche. Si un CRFM/C désire évaluer les besoins et les services en la matière, il peut prendre contact avec d'autres fournisseurs de services, tels les travailleurs sociaux, les aumôniers, la police militaire et les fournisseurs de services d'hébergement d'urgence.

Résumé des attentes

Depuis le lancement du PSFM, en 1991, les CRFM/C évaluent les besoins des communautés ainsi que leurs services. Toutefois, les CRFM/C ne disposaient que de peu de directives sur la manière de procéder à ces évaluations. Il manquait plus particulièrement des suggestions sur la façon de mener des évaluations de besoins afin que la communauté soit incitée à participer et à exprimer ses besoins, sans oublier que le processus devait être conforme aux normes du MDN en matière de recherche.

Par ailleurs, les CRFM/C sont maintenant chargés de déterminer quels services autorisés par le PSFM doivent être donnés au sein de leur communauté et quelles activités doivent être proposées afin d'atteindre les objectifs du PSFM en terme de services. Une évaluation détaillée des besoins des communautés permet de répondre à ces questions.

Ce guide indique en détail comment les CRFM/C peuvent procéder à des évaluations des besoins et des services de façon participative et orientée vers l'action, tout en satisfaisant aux normes du MDN en matière de recherche. Le guide aide aussi les CRFM/C à rendre compte efficacement de l'usage des fonds publics par le biais d'une évaluation des besoins en services et d'une évaluation des résultats des services fournis.

Les attentes particulières du PSFM à propos de l'évaluation des besoins des communautés évoluent dans le temps. Il faut demeurer en contact avec le personnel régional du PSFM pour se tenir au courant des changements pouvant toucher la recherche qui se fait dans un centre en particulier.



Phase I

Les assises

La première phase de ce processus en 11 étapes regroupe les étapes 1 à 4; ces étapes portent sur la manière d'aborder et d'organiser une évaluation des besoins de la communauté et une évaluation des services. Même si les gens ont souvent tendance à omettre ou à exécuter rapidement les étapes 1 à 4, celles-ci sont essentielles pour que le travail repose sur des assises solides et soit bien fait.

Dans certains cas, il peut être nécessaire de modifier l'ordre de ces étapes afin de les adapter au contexte d'un centre en particulier. Par exemple, le conseil d'administration du CRFM ou le comité consultatif du CRFMC peuvent être des acteurs de premier plan dans la détermination de l'objet de la recherche (étape 3), ce qui déterminerait en partie la composition du comité directeur (étape 1).

Les étapes de la phase I sont les suivantes :

Étape 1 : Clarifier les rôles des intéressés

Étape 2 : Connaître les avantages d'une recherche participative

Étape 3 : Déterminer l'objet de la recherche

Étape 4 : Exposer le contexte de la recherche

ÉTAPE 1

Clarifier les rôles des intéressés

Que signifie cette étape?

L'étape 1 permet de déterminer plus aisément qui devrait participer à une évaluation des besoins et des services et de quelle façon.

Le cœur de cette étape et la clé de la recherche participative consistent à mettre sur pied un comité directeur de la recherche regroupant des représentants de tous les groupes associés aux services visés par la recherche (par ex. : personnel, participants aux programmes, membres du conseil d'administration ou du comité consultatif). Ce comité des intéressés est ce qui distingue une évaluation participative/évaluation des besoins d'une évaluation fondée sur le point de vue d'une personne. Les données et l'apport des participants améliorent la valeur perçue (et réelle) de la recherche, augmentent la probabilité d'adhésion de toutes les parties en cause et augmentent aussi la probabilité que les résultats de la recherche servent à induire des changements positifs au sein de l'organisation ou de la communauté. Il s'agit d'une manière concrète de s'assurer que l'évaluation des besoins se fait *avec* les gens, plutôt que « pour eux ».

En encourageant les gens à participer au projet d'évaluation des besoins et des services, deux grands avantages apparaissent. D'abord, les intéressés se sentent habilités. Incités à participer, les gens sentent que leur point de vue particulier est écouté et compris; les personnes sont plus portées à estimer qu'elles peuvent avoir un impact sur la vie de leur communauté par l'apport de leurs connaissances, de leurs compétences et de leurs



L'importance de la clarification des rôles des intéressés est accrue si on tient compte du fort taux de roulement du personnel, des membres du conseil d'administration/comité consultatif et d'autres bénévoles des CRFM/C en raison des affectations ou autres. Il est important que tous les intéressés comprennent bien le processus de recherche et la valeur de leur participation. Sans cette communauté de vue, il peut être très difficile de faire progresser l'évaluation des besoins et des services.

Le CRFM de Kingston précise ce qui suit : « *Notre expérience montre que le manque de continuité en ce qui a trait aux directeurs exécutifs et au conseil d'administration du CRFM a rendu très difficiles les évaluations des besoins et des services. Au moment où nous décidons de la façon de procéder et alors que le personnel commence le travail, il se produit un changement de DE ou la composition du CA est modifiée, ce qui a un impact sur la façon d'évaluer les besoins et les services. Cela s'explique par le fait que chaque personne a sa propre manière de travailler ou sa propre approche du travail* ».

Ainsi, chaque conseil d'administration/conseil consultatif de CRFM peut vouloir élaborer une politique sur la façon dont le centre procède à l'évaluation des besoins et des services; cela assure la continuité de l'approche.

habiletés. Ensuite, la participation des intéressés constitue une motivation envers l'évaluation des besoins et des services. Ayant vraiment un mot à dire dans la planification et l'exécution de la recherche, les intéressés sont davantage poussés à « tirer quelque chose » des résultats de cette recherche. En renforçant l'appropriation face à l'évaluation des besoins et des services, il y a renforcement de l'engagement envers le CRFM/C et la communauté.

Le conseil d'administration ou le comité consultatif du CRFM/C doivent définir le mandat du comité directeur de la recherche et ils peuvent aussi vouloir déterminer l'axe de la recherche (étape 3). Comme l'évaluation des besoins et des services est une activité continue du centre, il faut déterminer si le comité de recherche doit être un comité permanent dont la composition peut être modifiée en fonction du ou des projets de recherche en cours. Il peut être bon que le comité directeur oriente les évaluation des besoins et des services, car il peut y avoir chevauchement entre ces deux types de recherche (par ex., des questions figurant dans un sondage au sein de le communauté pourraient servir à évaluer les services existants ainsi que les besoins à satisfaire). Par ailleurs, chaque évaluation des besoins et des services peut être considérée comme un projet distinct, et la composition du comité est alors déterminée au début de chaque projet.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Définir les groupes ayant un intérêt pour le(s) service(s) et pour l'évaluation des besoins et des services.
2. Inviter des représentants des groupes intéressés à constituer un comité directeur de la recherche.
3. Faire en sorte que les membres du comité directeur aient une interprétation commune des attentes.
4. S'assurer que tous les membres puissent assister aux réunions du comité directeur.
5. S'assurer que les membres du comité directeur soient tous égaux.
6. Favoriser la participation des intéressés et des membres du comité directeur.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. **Définir les groupes ayant un intérêt pour le(s) service(s) et pour l'évaluation des besoins et des services.**
 - Tenir compte des multiples groupes actifs dans la prestation et la consommation des services (par ex., personnel, bénévoles, membres des Forces canadiennes, conjoints civils, enfants, autres membres de la communauté, membres du conseil d'administration ou du comité consultatif, personnel et membres d'autres organisations effectuant un travail similaire).
 - Faut-il prévoir une représentation de représentants de plus d'un groupe linguistique de la communauté.
 - Pour l'évaluation des besoins de la communauté, faut-il inclure le personnel des loisirs des PSP (programmes de soutien du personnel) puisque ses services complètent ceux qu'offrent les CRFM.



Voir aussi :

- « Évaluation participative ». *Pour s'y retrouver*, p. 7
- « Qui devrait être impliqué ». *Pour s'y retrouver*, p. 30

2. Inviter des représentants des groupes intéressés à constituer un comité directeur de la recherche

- À la formation d'un comité, penser aux personnes qui devraient être présentes (par ex., qui n'est pas ici et pourquoi pas?).
- Désigner un membre du comité qui soit chargé de rendre compte des travaux du comité au conseil d'administration/comité consultatif du CRFM (habituellement, il s'agit du président du comité).



Voir aussi :

- « Déterminer qui doit participer à l'évaluation ». *Maintenir le cap*, p.12

3. Faire en sorte que les membres du comité aient une interprétation commune des attentes

- Être clair à propos du temps à consacrer, des rôles des membres du comité, de leur degré de participation et des activités précises dans lesquelles ils s'engagent.
- Faire en sorte que tous les membres du comité aient un but bien précis. Poser la question : « Pourquoi sommes-nous ici? »
- Développer une compréhension, un respect et une confiance mutuels, sans égard aux expériences antérieures des membres au sein de comités ou en matière d'évaluation des besoins et des services.



Voir aussi :

- « Négocier une méthode d'évaluation ». *Maintenir le cap*, p. 16-21
- « Mandat du comité d'évaluation ». *Pour s'y retrouver*, p. 93-94

4. S'assurer que tous les membres puissent assister aux réunions du comité directeur

- Bien réfléchir à l'heure des réunions. Les membres du comité peuvent-ils tous être présents? Les réunions ont-elles lieu alors que certains membres ont d'autres engagements professionnels?
- Le cas échéant, un service de garde d'enfants est-il offert?
- Les réunions ont-elles lieu à un endroit où tous les membres peuvent se rendre facilement par transport en commun ou covoiturage?
- La durée des réunions est-elle raisonnable?
- La langue employée pendant la réunion est-elle bien comprise de tous les membres du comité? Pour certains comités, il faut prévoir des discussions en anglais et en français. De plus, le recours au jargon empêche les personnes qui ne le maîtrisent pas de bien suivre la discussion et de participer pleinement à la réunion, ce qui peut les porter à croire qu'elles ne sont pas assez « bonnes » ou intelligentes pour être présentes.

5. S'assurer que les membres du comité directeur soient tous égaux

- Il ne s'agit pas d'une étape distincte, mais d'un volet intégral du processus de recherche.
- Il faut s'efforcer d'atténuer les écarts de pouvoir entre les membres du conseil d'administration/comité consultatif et les bénévoles, le personnel des Forces canadiennes et les civils, les jeunes et les adultes. Chaque membre du comité doit avoir la possibilité de s'exprimer et il faut écouter ce que tous ont à dire.

- Veiller à ce que chaque membre du comité directeur participe activement aux travaux du comité. Par exemple, si le comité inclut des jeunes à qui on ne confie aucune tâche et de qui on ne demande aucun apport, cela signifie que ces jeunes sont présents, mais ils ne participent pas.
- Écouter les récits et les expériences des membres du comité; les considérer comme des contributions valables aux travaux du comité. Par exemple, l'opinion d'un jeune est aussi importante que celle d'un membre des FC.
- Offrir une formation et un soutien aux membres moins expérimentés ou plus vulnérables. Prendre le temps qu'il faut pour bien faire les choses. Cela favorise la confiance et incite les membres du comité à se rallier.
- Élaborer les règles de base régissant le fonctionnement du comité :
 - Comment seront prises les décisions?
 - Quelle sera la méthode de travail principale?
 - Comment exposer les problèmes et en discuter dans le respect?
 - Comment régler les divergences?
 - Comment s'assurer que le travail se fera?
 - Comment changer des façons de faire inefficaces?

6. Favoriser la participation des intéressés et des membres du comité directeur

- Être prêt à faire face à une possible résistance à la mise en branle du processus de recherche. Expliquer pourquoi l'évaluation des services et des besoins est importante pour le travail du centre. Indiquer comment les résultats de ces évaluations peuvent être utilisés et comment ils peuvent aider les personnes qui travaillent au Centre.
- Il est également utile de discuter de toute résistance prévue. Quel sera l'impact de la recherche sur la charge de travail du personnel? Y a-t-il des inquiétudes en matière de confidentialité? Existe-t-il une attitude défensive à propos de la façon actuelle de faire les choses et(ou) de la volonté de changement?
- Les membres du comité directeur de la recherche sont les « ambassadeurs » du processus de recherche. Pendant les travaux, le comité doit revenir à de nombreuses reprises sur l'importance de l'évaluation des services et des besoins. Ce rôle devient plus facile au fil des phases et des étapes.
- Une partie du processus favorisant la participation découle de l'étape 2, qui insiste sur la raison pour laquelle il est important que la recherche se fasse suivant une approche participative.

ÉTAPE 2

Connaître les avantages d'une recherche participative active

Que signifie cette étape?

L'étape 2 aide les membres du comité directeur à parvenir à une interprétation commune de l'approche participative active en matière de recherche et à saisir les avantages découlant de cette façon de procéder.

En matière d'évaluation des services et des besoins, il existe de nombreuses approches. L'approche décrite dans la présente est conçue pour :

- permettre à tous les intéressés d'exprimer leurs opinions et les préoccupations;
- optimiser l'utilité des résultats de la recherche;
- accroître la compétence en matière d'évaluation des services et des besoins au sein des CRFM/C.

Cette approche est celle de la recherche participative active. La recherche participative est un processus d'apprentissage et de prise de décision mettant en cause les personnes engagées dans un programme. La recherche active favorise les changements positifs tant dans les aptitudes à résoudre les problèmes des intéressés que dans le bien-être des communautés.

À l'étape 2, le comité directeur doit marquer un temps d'arrêt avant la recherche afin de discuter de ce que les gens considèrent être une « bonne » recherche. Chacun a ses idées à propos de la meilleure façon d'apprendre. L'approfondissement de ces idées encourage les gens à expliquer comment ils envisagent les choses. Cette discussion contribue à orienter le comité directeur pour la planification de la recherche et elle l'aide ainsi à définir le genre de renseignements qu'il faut recueillir en premier lieu. Bref, il est important que les intéressés des CRFM/C soient convaincus des avantages liés à l'adoption d'une approche participative active.

De possibles avantages du recours à l'approche participative active au sein du CRFM/C sont indiqués ci-dessous :

- Les « services » sont intégrés au processus et ne sont pas menacés par la recherche.
- Cela habilite des intéressés dont les besoins et l'expérience diffèrent.
- Cela permet d'envisager les services sous des angles différents et instructifs.
- Ce processus permet de mettre en commun les connaissances sur les services et leurs résultats.
- Cela reflète les différences culturelles inhérentes à la communauté.
- Cela augmente la probabilité que l'information tirée de la recherche soit considérée pertinente et utile à différentes personnes (ce qui réduit le risque que le rapport soit simplement mis sur les tablettes).
- Cela permet de créer un réservoir d'approches créatives pour définir et résoudre les problèmes.
- Cela permet de diffuser davantage les résultats.
- Cela stimule l'apprentissage et oriente les actions futures.
- Cela favorise le bénévolat ainsi que la participation de la communauté — contributions essentielles au maintien de la santé et du bien-être des familles, et but du programme de soutien aux familles des militaires (PSFM).

Bénévolat (Formation/participation des bénévoles)

Le bénévolat mène à l'épanouissement et à l'enrichissement personnels ainsi qu'à l'engagement communautaire, tous des buts fondamentaux du PSFM. Le PSFM offre bien des occasions de bénévolat valable : conseils d'administration et conseils consultatifs des centres de ressources pour les familles des militaires canadiens (CRFM/C), conception, prestation et évaluation des services. Les CRFM/C appuient la formation et la participation des bénévoles en intégrant des principes et des pratiques éclairés à leurs services, y compris en matière de recrutement, de sélection, de formation, d'orientation, d'évaluation et la reconnaissance. *PSFM : Paramètres de pratique, 2004, p. 24.*

Engagement communautaire

Lorsque les citoyens sont activement engagés dans la vie de leur milieu, toute la communauté en bénéficie. Une véritable démarche d'engagement communautaire se doit de faciliter la participation des membres des familles à la planification, à la conception, à la prestation et à l'évaluation des services qui leurs sont destinés, puisqu'ils sont souvent les mieux placés pour définir ce dont ils ont besoin. Le PSFM aide les communautés à répondre à leurs besoins changeants tout en encourageant leurs membres à profiter de possibilités de développement sur le plan personnel. *PSFM : Paramètres de pratique, 2004, p. 24-5.*

Que se passe-t-il ensuite?

1. Discuter des avantages de la recherche participative active.
2. Essayer de trouver des moyens de rendre la recherche participative et orientée vers l'action.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. **Discuter des avantages de la recherche participative active**
 - Il ne suffit pas de qualifier une évaluation des services et des besoins de « participative » et « d'orientée vers l'action » pour qu'il en soit ainsi. Réserver une partie de la première réunion des membres du comité directeur pour discuter de ce que les



Encourager les gens à contribuer à l'évolution des services permet de prendre connaissance de plusieurs points de vue et de les comprendre. Cela offre aussi aux participants la possibilité d'avoir un impact sur leur communauté. Les utilisateurs de services sont plus à même de participer à l'évaluation des services (et son plus enclins à le faire) s'ils sont un mot à dire dans la conception et le maintien des services. Par exemple, les jeunes du CRFM Halifax sont très engagés dans les services conçus pour répondre à leurs besoins.

« Nous avons un conseil de jeunes au sein duquel les jeunes de 12 à 18 ans peuvent planifier des programmes; nous nous tournons beaucoup vers la philosophie selon laquelle les jeunes exposent leurs souhaits de concert avec leur coordonnateur. Ensuite vient l'élément d'appartenance. Ils s'occupent de tout, qu'il s'agisse d'inviter un conférencier pour parler d'intimidation ou d'organiser un voyage de ski. Il existe ici toute une gamme d'activités ». – CRFM Halifax

gens perçoivent comme des avantages de la recherche participative active. Revenir constamment sur cette discussion au moment de la planification et de l'exécution de l'évaluation des services et des besoins.

2. Essayer de trouver des moyens de rendre la recherche participative et orientée vers l'action

Voici quelques suggestions.

Pendant le processus de recherche :

- Se rappeler que tout le monde n'a pas l'intérêt ou le temps voulus pour faire partie en permanence du comité directeur. Inviter des gens à participer aux réunions du comité directeur quand la situation s'y prête. Par exemple, demander à plus de jeunes ce qu'ils pensent d'une question qui les touche.
- Autant que possible, fournir une rétroaction et demander celle de divers groupes d'intéressés. Discuter à bâtons rompus avec des utilisateurs de services dans le cadre des programmes ou lors d'activités sociales. Se servir de communiqués, de babillards et de sites Web pour tenir les gens informés de ce qui se passe en matière d'évaluation des services et des besoins.

Étape 1 :

- Former un comité directeur regroupant divers intéressés.
- Discuter des attentes et des hypothèses liées à la recherche.
- Éliminer les obstacles à la participation au sein du comité directeur.

Étapes 5 – 7 :

- Procurer aux intéressés différents moyens de contribuer aux étapes de planification (moyens officieux ou officiels).

Étape 8 :

- Procurer aux intéressés différents moyens de fournir des données pour l'évaluation des services et des besoins. Par exemple, envisager des entrevues avec des personnes clés ou former des groupes de discussion pour recueillir des renseignements précieux de membres du personnel, des jeunes et de représentants d'autres organismes communautaires faisant un travail similaire à celui du CRFM/C.
- Dispenser aux membres du comité directeur et à d'autres bénévoles une formation sur la collecte d'information et les soutenir en cette matière.
- Se renseigner auprès de gens qui ont des points de vue différents et qui représentent différents groupes d'intéressés.



Le CRFM Halifax a une culture consistant à recueillir continuellement des points de vue différents avant de prendre des décisions sur les programmes. L'approche participative active est bien ancrée dans les activités quotidiennes.

« Nous avons une équipe des programmes [qui comprend] tous les intéressés en matière d'établissement des programmes (programmes pour les enfants, les jeunes et les adultes) ainsi que le conseiller/travailleur social chargé de la prévention et de l'intervention. Tous ces intéressés se réunissent toutes les deux semaines. Lors de ces réunions, il y a beaucoup d'analyse et de résolution de problèmes et nous tentons de trouver les réponses convenant le mieux à nos besoins. Ainsi, par le biais de réunions et de dialogue, nous avons décidé d'essayer les groupes de discussion. [Le] coordonnateur de la qualité de vie et de l'éducation... dirige le tout en collaboration avec [2 autres] membres de la communauté ». – CRFM Halifax

Étape 9 :

- Procurer aux participants aux programmes et aux personnes qui prennent part à la recherche l'occasion de prendre connaissance des résultats préliminaires et d'y réagir.

Étape 10 :

- Transmettre l'information figurant dans le rapport final aux intéressés et aux participants (bulletins, feuillets d'information, courriel, repas-partage communautaire, présentations, etc.).

Étape 11 :

- Demander aux participants aux programmes et à ceux qui ont pris part à la recherche de suggérer des choses à faire à l'avenir.
- Appuyer la création d'un comité chargé de mettre en œuvre les changements découlant des résultats de la recherche.
- Créer des occasions de modifier les services.
- Commencer par de légers changements et de faibles gains pour augmenter la confiance des intéressés et les inciter à devenir plus actifs et à maintenir leur contribution.



Voir aussi :

- « Qu'est-ce que l'évaluation participative? ». *Maintenir le cap*, p. 6-8
- « Appliquer le modèle d'évaluation : le faire fonctionner ». *Pour s'y retrouver*, p. 141

ÉTAPE 3

Déterminer l'objet de la recherche

Que signifie cette étape?

L'étape 3 aide à définir les détails de l'évaluation des services et des besoins.

Le conseil d'administration ou le comité consultatif du CRFM/C peut décider de l'axe de la recherche pour une année donnée (c.-à-d. quels catégories ou aspects des services doivent faire l'objet d'une évaluation) et cela peut être inclus dans le mandat du comité directeur de la recherche. Dans ce cas, le conseil d'administration (ou le comité consultatif) doit tenir compte des lignes directrices suivantes et accomplir la tâche 1 de cette étape. Si la décision relative à l'axe de la recherche et à sa portée est confiée au comité directeur de la recherche, les membres de ce comité doivent revoir ces lignes directrices avant d'aborder la première tâche.

Se rappeler que la DSFM s'attend à ce que l'évaluation des services et des besoins génère des résultats pouvant servir à informer le personnel de planification des services, ce qui aide le CRFM/C à répondre aux besoins de la communauté. Toutefois, pour chaque évaluation des services et des besoins que le centre effectue chaque année, il faut préciser un objectif qui détermine la portée de la recherche. Parfois, cet objectif peut être *extensif*, de sorte que l'évaluation des services et des besoins englobe les quatre catégories de services du PSFM. Il est plus probable que l'objectif soit *ciblé* et que la recherche soit détaillée mais ne porte que sur une ou deux catégories de services ou sur plusieurs composantes des services.

Il faut souligner que la DSFM n'exige une évaluation des services que tous les trois ans. Donc, il peut être avisé de prévoir trois ans à l'avance (même si la DSFM exige simplement que les CRFM/C présentent un plan annuel de recherche en même temps que la demande de financement du PSFM). Par exemple, le centre peut procéder à des évaluations annuelles des besoins portant sur le tiers des services, ce qui garantit une évaluation complète et détaillée tous les trois ans.

De la même façon, le centre ne désire sans doute pas effectuer une évaluation détaillée de tous les services du PSFM chaque année. Par contre, les statistiques sur l'utilisation des services et la rétroaction des participants sur les services doivent toujours être recueillies. Ces données aident à planifier les services et à faire le suivi et elles sont utiles lors de la demande de financement du PSFM.

Une fois l'axe de la recherche défini, le comité directeur de la recherche établit un « modèle logique » pour tout service évalué. Il s'agit d'un outil puissant qui aide à visualiser les liens existant entre le but et les objectifs des services et les activités. À cette étape de la recherche, l'élaboration d'un modèle logique permet de mieux cerner le résultat souhaité de l'évaluation des services et des besoins. Par la suite, les questions posées dans le cadre de la recherche reposent sur ce modèle logique.

Le comité directeur s'entend aussi sur l'énoncé de l'objectif (objet) de la recherche. Il s'agit d'un important jalon pour le comité. Cet énoncé contribue à maintenir l'orientation, l'utilité et la bonne gestion du projet d'évaluation des services et des besoins. Un consensus à propos de l'énoncé de l'objectif élimine les dissensions et fait en sorte que le comité directeur a un seul point de mire malgré la diversité des points de vue et des intérêts.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Définir l'axe de la recherche
2. Élaborer un modèle logique pour visualiser le(s) service(s) évalués.
3. Définir le principal résultat attendu de l'évaluation des services et des besoins.
4. Résumer la discussion en rédigeant un énoncé d'objectif approuvé par tous les membres du comité directeur.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. Définir l'axe de la recherche

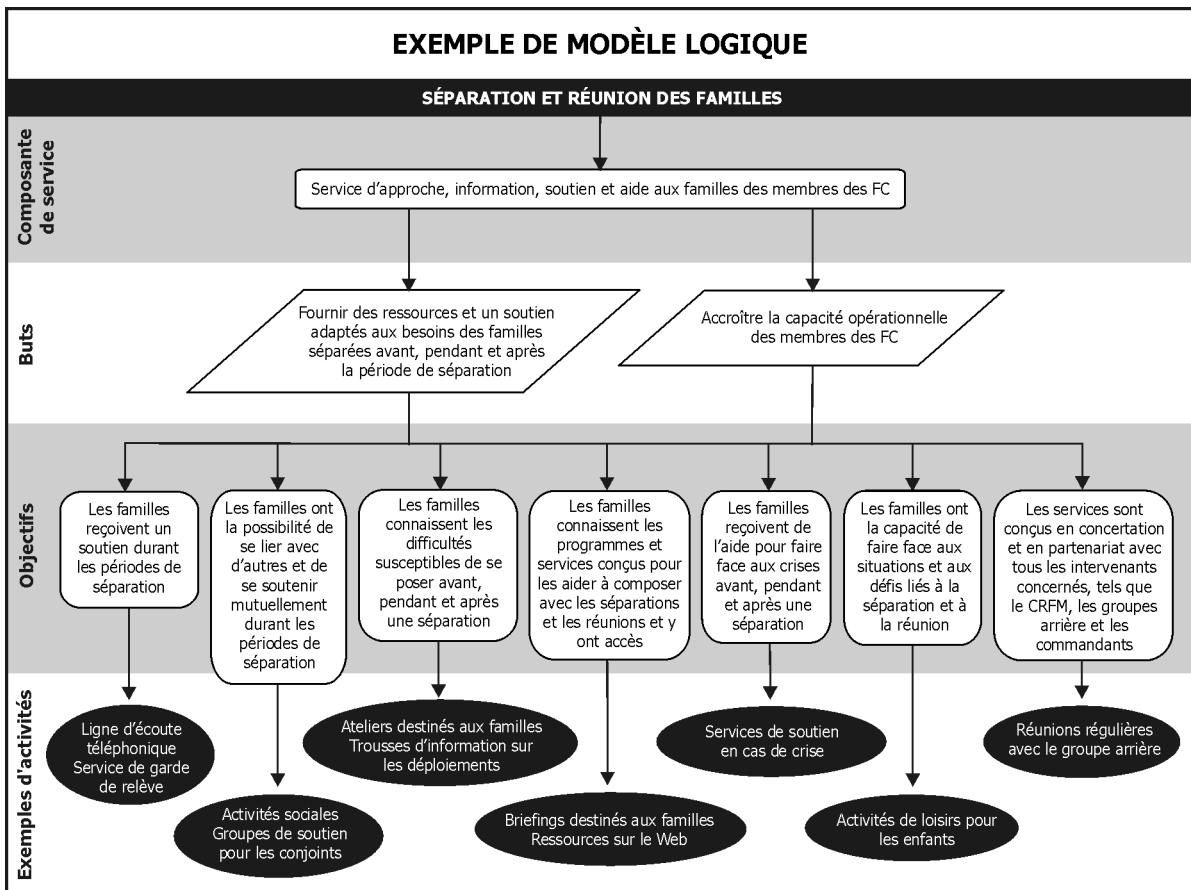
- Il est sage de commencer doucement. Le projet d'évaluation des services et des besoins doit avoir une envergure limitée, ce qui procure aux participants un sens de l'accomplissement et permet aux membres du comité de la recherche d'avoir une bonne idée de l'ensemble du cycle de la recherche.
- Utiliser le tableau suivant, qui présente les services autorisés par le PSFM, pour définir l'axe de la recherche du centre au cours d'une année donnée. Si on ne sait pas avec certitude quelles activités du CRFM/C sont liées à chaque service, il faut passer à la tâche 2 ci-après.
- Dans l'établissement d'un plan, inclure les services locaux particuliers, le cas échéant.
- Pour décider de l'axe de la recherche, tenir compte des récents changements dans la situation de la communauté et dans le nombre de familles des membres des FC, ainsi que des recommandations du personnel du CRFM/C.

Catégories de services du PSFM	Services
Développement personnel et intégration communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et intégration communautaire • Information et orientation • Aide à l'emploi et à l'éducation • Développement personnel • Services en langues secondes
Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental	<ul style="list-style-type: none"> • Activités et initiatives pour les enfants et les jeunes • Éducation et soutien des parents et des gardiens • Services de garde en cas d'urgence • Services de garde de relève en cas d'urgence • Services de garde occasionnelle
Soutien à la séparation et à la réunion des familles	<ul style="list-style-type: none"> • Services d'approche, information, soutien et aide aux familles des membres des FC
Prévention, soutien et intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Éducation et prévention • Groupes d'entraide • Évaluation et orientation • Intervention à court terme et soutien en situation de crise

Il faut faire attention au moment d'effectuer une recherche axée sur les services fournis en réaction aux besoins engendrés par un déploiement particulier. Lorsque de grands déploiements sont en cours, différents organismes peuvent mener des recherches sur les questions liées aux déploiements. Le CRFM/C doit donc s'assurer que les plans de recherche n'entrent pas en conflit. Il est aussi très important que la planification du CRFM/C tienne compte des réactions des familles au stress et du mode de fonctionnement adopté durant le déploiement. C'est pourquoi les plans de recherche doivent être approuvés par le commandant local, le commandant de l'unité et le DRERH (voir les appendices D et E).

2. Elaborer un modèle logique pour visualiser le(s) service(s) évalués

- Un modèle logique peut être un outil très utile à la fois pour clarifier ce que fait le centre et pourquoi et pour transmettre cette information. Le comité directeur doit être très clair à propos de ce qui est évalué – quelles activités sont incluses dans les services et quel est le but de ces activités? Essentiellement, un modèle logique est le lien entre deux types d'information : les objectifs du service et les activités quotidiennes composant le service.
- Les modèles logiques pour les services autorisés du PSFM doivent être basés sur les buts et les objectifs des composantes des services précisées dans les politiques de service figurant dans le document *PSFM : Paramètres de pratique*.
- Revoir un exemple présenté pour la catégorie de services « Soutien à la séparation et à la réunion des familles » pour constater de quelle façon élaborer un modèle pour le ou les services envisagés.
- Il faut intégrer au modèle les activités effectivement offertes par le Centre. Consulter le personnel du CRFM/C pour s'assurer d'avoir tous les renseignements pertinents.
- Le modèle peut être adapté pour permettre de visualiser les buts, les objectifs et les activités associés aux services locaux.
- Dans le cas d'une évaluation extensive des besoins, il faut établir un modèle logique englobant tous les services du Centre.



**Voir aussi :**

- « La préparation ». *Maintenir le cap*, p. 9-13
- « Buts et objectifs ». *Maintenir le cap*, p. 66
- « Quels sont les buts et les objectifs du programme, du projet ou de l'organisme sous évaluation? » *Pour s'y retrouver*, p. 30
- « Que voulez-vous savoir en faisant l'évaluation? » *Pour s'y retrouver*, p. 31

3. Définir le principal résultat attendu de l'évaluation des services et des besoins

- Dans le contexte d'une *évaluation*, définir le type de coexistence entre l'évaluation en cours d'exécution et l'évaluation des résultats. Pour effectuer une évaluation, l'énoncé de l'objet de celle-ci doit refléter les deux principaux types d'évaluations : évaluation en cours d'exécution et évaluation des résultats. Dans les évaluations en cours d'exécution, les questions portent sur le « comment » : structure des services, normes, mise en œuvre et processus – bref, il s'agit de questions sur la forme que prend un service. Une évaluation en cours d'exécution peut servir d'outil de planification permettant de déterminer plus facilement si un service est conforme aux attentes et permettant de façonner la prestation future de ce service.
- L'évaluation des résultats porte sur le « quoi »; il s'agit de déterminer si un service atteint des buts et objectifs. Par conséquent, une évaluation portant sur les résultats d'un service constitue un résumé de la prestation du service. Pour être juste et valable, l'évaluation des résultats ne doit avoir lieu que si un service est en place et « fonctionne » comme prévu. Toute évaluation doit inclure des composantes d'une évaluation en cours d'exécution et d'une évaluation des résultats.
- Pour le volet « exécution » d'une évaluation, il faut d'abord déterminer ce que l'on désire savoir sur le fonctionnement des services. Pour le volet « résultats », il s'agit de préciser ce que l'on désire savoir des résultats que ces services sont permis d'obtenir.
- Dans le cas d'une *évaluation des besoins*, il n'y a pas à s'inquiéter de la distinction entre l'exécution et les résultats. Il faut plutôt énoncer clairement ce que l'on désire apprendre à propos de la communauté. Par exemple, l'énoncé peut préciser que l'on souhaite étudier comment le centre peut mieux répondre aux diverses préoccupations des familles de la communauté (c.-à-d. pour créer de nouveaux services locaux ou pour modifier des services autorisés existants). Dans cet énoncé, on peut aussi indiquer une volonté de déterminer comment les services existants répondent aux besoins de la communauté (pour évaluer l'utilisation prévue de ces services).
- Se rappeler que la DSFM exige l'évaluation des possibilités de partenariat et exige que l'on s'efforce de coopérer avec d'autres organismes et fournisseurs de services communautaires des environs afin d'éviter tout dédoublement de services. Par conséquent, une évaluation du soutien et des ressources communautaires doit faire partie du processus d'évaluation des besoins.

**Voir aussi :**

- « Déterminer sur quoi porte l'évaluation ». *Pour s'y retrouver*, p. 143

4. Résumer la discussion en rédigeant un énoncé d'objectif approuvé par tous les membres du comité directeur

- Rédiger un énoncé d'objectif. Cet énoncé constitue une « balise » qui aide à demeurer sur la bonne voie quand la réflexion commence à devenir floue. Un énoncé d'objectif soigneusement pesé et approuvé par les membres du comité est un des plus importants outils d'évaluation des services et des besoins. Prendre en considération les exemples d'énoncés suggérés ci-après.



Voir aussi :

- « Qu'est-ce que vous évaluez? Pourquoi? Pour qui? » *Pour s'y retrouver*, p. 27-29
- « Déterminer sur quoi porte l'évaluation ». *Pour s'y retrouver*, p. 99-100
- « La préparation à l'évaluation ». *Maintenir le cap*, p. 15

Exemples d'énoncés d'objectifs

Énoncé d'objectif de l'évaluation 1

L'objet de cette évaluation est de déterminer jusqu'à quel point le CRFM/C réussit à aider les familles de membres des Forces canadiennes dans le contexte d'une séparation et d'une réunion. Il faut aussi définir ce qui a contribué ou nui à l'efficacité des services de soutien à la séparation et à la réunion des familles.

Énoncé d'objectif d'évaluation des besoins 1

Cette année, l'évaluation des besoins vise à déterminer jusqu'à quel point nos services de prévention, de soutien et d'intervention répondent aux besoins exprimés par la communauté.

Énoncé d'objectif de l'évaluation 2

Cette évaluation vise à mesurer l'impact de nos services dans le domaine du soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental. Il s'agit aussi de connaître les sentiments des participants face à leur expérience d'utilisation de ces services.

Énoncé d'objectif d'évaluation des besoins 2

Cette évaluation des besoins vise à étudier les besoins non satisfaits de la communauté et à déterminer ce que ces services non satisfaits représentent pour les services offerts par le CRFM/C. Plus particulièrement, il s'agit de définir quels nouveaux services locaux pourraient être offerts, en plus des services autorisés existants du PSFM.

ÉTAPE 4

Décrire le contexte de la recherche

Que signifie cette étape?

L'étape 4 aide les membres du comité directeur de la recherche à mieux connaître les situations et les circonstances auxquelles il faut faire face au début d'une évaluation des services et des besoins.

Le contexte de la recherche inclut les sources de soutien et les obstacles pouvant se présenter pendant une évaluation des services et des besoins (par ex., temps du personnel et des bénévoles, budget) ainsi que le matériel disponible pour faire ce travail (documentation existante, rapports des travaux de recherche antérieurs, etc.). Il comprend aussi les événements et les circonstances anticipés (comme un déploiement) qui peuvent avoir un impact sur le calendrier des activités de recherche. Le contexte comprend aussi le public visé par l'évaluation des services et des besoins. En d'autres mots, qui utilisera l'information et comment?

Essentiellement, toutes les activités de cette étape sont liées par le biais d'un dialogue continu entre les membres du comité directeur, les autres intéressés et les évaluateurs (en cas d'embauche d'un consultant externe).

Que se passe-t-il ensuite?

1. Identifier les gens et les autres ressources soutenant la recherche.
2. Revoir et bien assimiler la documentation pertinente sur les services ainsi que les autres sources potentielles d'information.
3. Discuter des événements ou des circonstances anticipés pouvant avoir un impact sur la recherche.
4. Définir le public visé par l'évaluation des services et des besoins.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. **Identifier les gens et les autres ressources soutenant la recherche**
 - Quelles personnes peuvent fournir de l'information sur les services et sur les besoins de la communauté?
 - Par exemple, le personnel, le directeur exécutif/directeur du CRFM/C, les membres du conseil d'administration ou du comité consultatif, les bénévoles, le personnel des FC et les conjoints ainsi que les jeunes qui profitent des services. Il faut aussi tenir compte du personnel régional de la DSFM et des autres membres de la communauté qui sont en contact avec le CRFM/C.
 - Y a-t-il d'autres organismes communautaires qui procurent le même soutien aux intéressés?
 - Tenir compte de l'argent et du temps disponibles pour procéder à l'évaluation des services et des besoins. Par exemple, temps du personnel, volet « bénévoles », activités du conseil d'administration/comité consultatif, etc.

- Selon les réponses aux questions précédentes, décider si l'évaluation des services et des besoins doit être faite avec les ressources internes ou s'il faut retenir les services d'un consultant en évaluation. Cette décision peut être prise au cas par cas par le Centre. Il est possible de faire appel à un évaluateur externe pour certaines évaluations des services et des besoins, mais pas pour d'autres. La section intitulée « Choix d'un consultant », à la fin de ce guide, présente des renseignements qui aideront le centre à prendre la bonne décision.



Voir aussi :

- « Étudiez dans quel contexte s'inscrit votre travail ». *Maintenir le cap*, p. 27-29
- « Le contexte ». *Maintenir le cap*, p. 54-55

2. Revoir et bien assimiler la documentation pertinente sur les services ainsi que les autres sources potentielles d'information

- Cette révision aide à s'assurer que le comité travaille à partir des points forts existants et qu'il ne tente pas de « réinventer la roue ». Il faut se poser les questions suivantes :
- Quel genre d'information existe sur le ou les services à évaluer? (c.-à-d., description/statistiques)?
- Quelles données démographiques sont disponibles sur les familles des membres des FC au sein de la communauté?
- Quelles sont les informations disponibles sur la langue (anglais ou français) des familles des membres des FC?
- Quels genres d'information et de statistiques potentiellement utiles le centre recueille-t-il régulièrement? Par exemple, de l'information sur les utilisateurs des services, le nombre de personnes, le nombre de trousse d'accueil distribuées, les appels téléphoniques reçus, les formules de rétroaction des participants, le nombre de personnes assistant à des activités sociales, le nombre de demandes de renseignements, le nombre de personnes s'inscrivant au CRFM/C à leur arrivée dans la communauté, le nombre de brochures de renseignements distribuées, etc.
- Se demander : « Quel genre de renseignements « informels » pouvons-nous recueillir ou recueillons-nous? » Réfléchir aux moyens utilisés pour recueillir et recevoir de l'information sur les services et sur les besoins de la communauté :
 - Rapports du personnel sur leur expérience au sein de la communauté et en matière de prestation de services.
 - Observations et rapports des bénévoles.
 - Conversations à bâtons rompus avec des membres de la communauté (par ex., appels de remerciements pour services fournis, trousse d'accueil, recommandation, etc. et rétroaction spontanée, questions, commentaires et préoccupations exprimés lors d'activités sociales ou de réunions).



Le Centre de la famille Valcartier reconnaît d'emblée la diversité des familles de militaires auxquelles il fournit des services. Tous les programmes, toutes les activités sociales et les activités de recherche ont ainsi lieu dans les deux langues officielles, l'anglais et le français.

3. Discuter des événements ou des circonstances anticipés pouvant avoir un impact sur la recherche

- Définir la période générale prévue pour mener la recherche. (Les étapes 6 et 7 portent sur l'établissement d'un calendrier précis). N'oubliez pas d'allouer un mois au processus d'examen du DRERH si vous planifiez mener un sondage dans la communauté ou une recherche portant sur un déploiement particulier (voir appendice D).
- Pendant cette période, quels événements importants sont planifiés par le CRFM/C? Quels autres événements d'envergure doivent avoir lieu au sein de la communauté?
- Dans la communauté, quelles circonstances (déploiement ou période des affectations) peuvent avoir un impact sur la recherche?

4. Définir le public visé par l'évaluation des services et des besoins

- Au fil des réponses aux questions suivantes, ne pas perdre de vue l'objectif de la recherche.
- Qui utilisera l'information?
 - P. ex., personnel, bénévoles, directeur exécutif/directeur du CRFM/C, DSFM, personnel des Forces canadiennes, jeunes, conjoints, autres membres de la communauté (réservistes, locataires).
- Comment l'information sera-t-elle utilisée?
 - P. ex., prise de décisions en matière de financement, modification des services, services d'accès, participation aux comités, bénévolat au sein du CRFM/C, renseigner les autres sur le CRFM/C, créer des services locaux, fournir ou non des services autorisés PSFM.

Le personnel du *Centre de la famille Valcartier* est constamment en communication avec la chaîne de commandement et avec les gens qui ont recours aux services du centre. Cette communication a lieu avant, pendant et après l'exécution d'une évaluation des besoins ou une recherche sur les évaluations. De cette façon, le personnel sait qui utilisera l'information découlant de la recherche.

Le personnel du *Centre de la famille* veille à ce que les représentants de la chaîne de commandement soient toujours inclus dans le processus de recherche. Des échanges d'information et des réunions de collaboration ont régulièrement lieu. Cette communication et cette collaboration accroissent la probabilité que les résultats de la recherche soient utilisés à bon escient et efficacement afin d'améliorer les services pour les principaux intéressés.



Phase II

Planification de l'évaluation des besoins et des services

La phase I a aidé à établir les assises d'une évaluation des services et des besoins. Cette phase prévoyait la constitution d'un comité directeur, la description claire du ou des services à évaluer et une bonne idée des ressources requises pour la recherche et des obstacles potentiels. Mais le plus important est qu'il faut rédiger un énoncé clair de l'objectif de l'évaluation des services et des besoins. L'énoncé d'objectif constitue le point de départ des questions de recherche plus détaillées qui seront formulées dans cette seconde phase.

Cette phase de planification comporte trois étapes supplémentaires :

Étape 5 : Définir les principales questions de recherche

Étape 6 : Choix des méthodes, des outils et de la stratégie d'échantillonnage et de recrutement

Étape 7 : Planification de l'analyse

ÉTAPE 5

Définir les principales questions de recherche

Que signifie cette étape?

L'étape 5 permet d'utiliser les renseignements générés dans les étapes précédentes afin de raffiner les questions de recherche.

Une fois que le comité directeur a convenu de l'objet fondamental de l'évaluation des besoins et des services, les énoncés de l'objet peuvent être transposés en un ensemble de questions de recherche. Ces questions doivent être approuvées par les intéressés et être réalisables, compte tenu de l'état des services offerts et les ressources disponibles. Les questions de recherche ne sont pas forcément les questions exactes posées aux participants à la recherche. Elles sont plutôt des questions auxquelles on souhaite trouver une réponse une fois l'évaluation des besoins et des services terminée. En général, la recherche se limite à un nombre de cinq à dix questions de recherche, mais certaines études plus élaborées en comportent beaucoup plus.

Aucune évaluation des besoins ne doit viser à satisfaire les besoins de tout le monde. Le comité directeur doit convenir d'un petit nombre de questions clés pour l'évaluation des besoins et des services et dont les réponses suffisent à atteindre le but visé. Les questions de recherche décrivent le genre de renseignements utiles qu'il est convenu de produire.

Il faut formuler les questions de recherche avec le même soin que celui dont on a fait preuve dans la rédaction d'un énoncé d'objectif. Ces questions forment le cadre de l'évaluation des besoins et des services. Les étapes 6 et 7 portent sur les outils, les méthodes et le plan général d'organisation de la collecte des renseignements et sur l'exécution proprement dite de l'évaluation des besoins et des services.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Discuter en groupe des principales questions auxquelles on désire trouver des réponses une fois l'évaluation des besoins et des services terminée.
2. Dresser une liste de questions de recherche.
3. Déterminer des indicateurs pertinents aux questions de recherche.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C

1. **Discuter en groupe des principales questions auxquelles on désire trouver des réponses une fois l'évaluation des besoins et des services terminée**
 - Pendant les séances de remue-méninges, il importe de consulter les intéressés et de s'entendre sur des questions de recherche spécifiques. La qualité des questions et leur crédibilité dans l'esprit des utilisateurs du rapport final jouent un rôle important dans la qualité des données recueillies et, à terme, dans le degré d'utilisation de l'information.
 - Les questions de recherche doivent être dans les limites de la portée et de l'objet de l'évaluation des besoins ou des services. Autrement dit, si on choisit de mettre l'accent sur une catégorie particulière de services une année donnée, les questions de recherche doivent porter sur cette catégorie. L'étendue de la recherche à l'intérieur de ces limites est établie en fonction de plusieurs paramètres, notamment les membres du personnel et les bénévoles en mesure de fournir de l'aide, le degré de participation active du comité directeur, les échéanciers prévus et le financement disponible.

- Aux fins des évaluations, il faut tenir compte des deux principaux types de questions de recherche qui correspondent aux principaux types d'évaluations : Les *questions sur les résultats* mettent l'accent sur l'impact qu'un service peut avoir eu sur les familles et la communauté. Les objectifs et les indicateurs de services mentionnés dans le document *Paramètres de pratique* suggèrent des résultats souhaités pour les services autorisés du PSFM.
- Les *questions sur les méthodes* mettent l'accent sur la mesure dans laquelle un service fonctionne comme il est supposé fonctionner (mise en œuvre) ou sont formulées de manière à générer des renseignements détaillés sur le degré de satisfaction des personnes offrant ou recevant le service. Aux fins d'une évaluation, il est aussi possible d'évaluer dans quelle mesure le service satisfait à des normes choisies des programmes du PSFM décrites dans la partie trois du document *Paramètres de pratique*.
- Aux fins des évaluations des besoins, il faut savoir si on veut recueillir des renseignements au sujet des besoins et des questions touchant la communauté (c.-à-d., *cerner de nouveaux services*), ou si on essaie de déterminer un *usage prévu de services existants* (ou les deux).
- Voir s'il est à propos d'effectuer une évaluation des besoins mixte CRFM/PSP puisque les deux organismes offrent des services complémentaires aux familles des FC.



Voir aussi :

- « Précisez l'objet de l'évaluation et les critères de réussite », *Maintenir le cap*, pp. 22 à 26.
- « Déterminer les valeurs à mesurer, les indicateurs de réussite et la manière de collecter l'information », *Pour s'y retrouver*, pp. 144 à 145.

2. Dresser une liste de questions de recherche

- Ces questions :
 - sont formulées clairement;
 - répondent à l'objet de l'évaluation des besoins et des services;
 - reflètent les intérêts de tous les groupes d'intéressés;
 - fournissent des renseignements utiles.
- En évaluant les besoins en services autorisés du PSFM, utiliser les politiques de service mentionnées dans le document *PSFM – Paramètres de pratique* à titre de guide pour formuler et organiser les questions de recherche. Les politiques décrivent les éléments de service autorisé dans les quatre catégories de service et comprennent les buts, les objectifs et les indicateurs de service.

3. Déterminer des indicateurs pertinents aux questions de recherche

- Les indicateurs sont des signes – visuels ou sonores – permettant de connaître le degré d'atteinte des objectifs.
- Poser les questions suivantes tout en déterminant les indicateurs recherchés :
 - Comment puis-je savoir que le service atteint son objectif?
 - Que doit-il se passer pour que je le sache?
 - Qu'est-ce qui pourrait constituer une preuve acceptable?
- En menant une recherche sur les services autorisés du PSFM, examiner les indicateurs dans les cadres de reddition des comptes dans le document *PSFM : Paramètres de pratique* afin de trouver les indicateurs pertinents aux questions de recherche.
- On peut recourir à de nombreux indicateurs de service du PSFM qu'on trouve dans le document *Paramètres de pratique*, pour l'évaluation des services aussi bien que l'évaluation des besoins dans la communauté, surtout ceux qui portent sur l'accès à « l'information », aux « ressources », aux

« services » et aux « occasions ». Par exemple, un indicateur tel que « Les parents déclarent que leurs enfants ont des occasions de socialiser et d'apprendre » peut servir à évaluer un service des CRFM/C. Il peut aussi être employé dans le cadre d'une évaluation des besoins pour déterminer si des occasions de ce genre existent déjà ou si les CRFM/C devraient en offrir.

- S'il est prévu d'effectuer une évaluation, il est possible d'intégrer des indicateurs particuliers au sujet desquels la DSFM exige que les CRFM/C rendent compte. Pour obtenir plus de détails, consulter le personnel des opérations régionales de la DSFM.



Voir aussi :

- « Que doit-on mesurer? », *Pour s'y retrouver*, p. 35
- « Quels sont les indicateurs de réussite pour chaque mesure? », *Pour s'y retrouver*, p. 37
- « Mesures et indicateurs de réussite pour la joujouthèque XYZ », *Pour s'y retrouver*, p. 37

Exemple d'énoncé d'objectif	Questions de recherche connexes	Indicateurs connexes
<p>La présente évaluation vise à comprendre le degré de réussite du soutien des CRFM/C à la séparation et à la réunion des familles des Forces canadiennes.</p> <p>Nous voulons aussi comprendre les éléments qui ont facilité ou empêché l'efficacité des services de soutien à la séparation et à la réunion des familles.</p>	<p>Les familles ayant fait appel à nos services connaissent-elles plus les difficultés susceptibles de se poser avant, pendant et après une séparation, et sont-elles préparées à les affronter?</p> <p>Après avoir fait appel à nos services, les familles ont-elles plus de capacité de faire face aux situations et aux défis qui se présentent lorsqu'elles sont séparées ou qu'elles se réunissent?</p> <p>Après avoir fait appel à nos services, les familles estiment-elles avoir reçu plus de soutien durant les périodes de séparation?</p> <p>Les familles ont-elles la possibilité de se lier avec d'autres et de se soutenir mutuellement?</p> <p>Les intéressés sont-ils tous satisfaits de l'étendue de la collaboration dans l'élaboration et la mise en œuvre des services?</p> <p>La participation de bénévoles a-t-elle été intégrée efficacement aux services?</p> <p>Quels éléments ont facilité ou empêché l'efficacité des services?</p>	<p>Les familles déclarent mieux connaître les difficultés susceptibles de se poser avant, pendant et après une séparation. Les familles déclarent s'être senties mieux préparées à surmonter les difficultés entourant une séparation.</p> <p>Les familles déclarent avoir été en mesure de faire face à la séparation efficacement. Les hauts gradés des FC déclarent un nombre relativement faible de rapatriements pour des raisons familiales.</p> <p>Les familles déclarent s'être senties plus soutenues durant les périodes de séparation. Du personnel des CRFM/C et des bénévoles ont entendu des participants au programme déclarer se sentir plus soutenus.</p> <p>Les familles déclarent avoir eu la possibilité de se lier avec d'autres et de se soutenir mutuellement. Des membres du personnel font état des possibilités offertes par les CRFM/C.</p> <p>Les intéressés (CRFM/C, groupes arrière, commandants, etc.) expriment leur satisfaction quant à l'étendue de la collaboration dans l'élaboration et la mise en œuvre des services.</p> <p>Les bénévoles, le personnel et les participants au programme font état des façons dont la participation des bénévoles a été intégrée efficacement aux services. Les bénévoles et le personnel font état des façons dont les bénévoles ont été soutenus.</p> <p>Les familles et d'autres intéressés déclarent les raisons de l'efficacité ou de l'inefficacité des services.</p>

Nota : Une évaluation complète des services de soutien à la séparation et à la réunion des familles examinerait probablement les éléments de service dans plusieurs catégories de services, ce qui pourrait inclure les services de garde de relève et de garde en cas d'urgence pour enfants, les activités pour les enfants et les jeunes dont les parents sont déployés et des activités choisies de prévention, de soutien et d'intervention.

ÉVALUATION DES BESOINS ET DES SERVICES DANS LES CENTRES DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES DES MILITAIRES

Exemple d'énoncé d'objectif	Questions de recherche connexes	Indicateurs connexes
<p>Dans cette évaluation, nous voulons évaluer l'impact de nos services de soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental.</p> <p>Nous voulons aussi comprendre comment se sentent les participants face aux services qu'ils ont reçus.</p>	<p>Quels changements se sont produits chez les participants et les membres de leur famille (les résultats) après qu'ils aient eu accès aux services de soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental?</p> <p>Quels résultats que nous avons prévus n'ont pas été réalisés?</p> <p>En quoi les participants au programme sont-ils plus satisfaits au sujet de ces services?</p> <p>Selon les participants au programme, quelles améliorations pourraient être apportées aux services?</p> <p>Comment pouvons-nous offrir les services d'une manière plus complémentaire et adaptée en fonction de cette catégorie de services?</p>	<p>Les membres des familles déclarent les changements qui se sont produits dans leur vie.</p> <p>Opinions des membres du comité directeur après l'examen des données préliminaires sur les résultats et la comparaison de ces résultats avec les indicateurs et les objectifs de service mentionnés dans le document <i>PSFM : Paramètres de pratique</i>.</p> <p>Les membres des familles font état de leur degré de satisfaction à propos des services.</p> <p>Les membres des familles font état de moyens pour améliorer les services.</p> <p>Opinions des membres du personnel, du comité directeur, du comité du conseil et du conseil consultatif ainsi que des bénévoles après l'examen des données préliminaires sur les résultats.</p>

Exemple d'énoncé d'objectif	Questions de recherche connexes	Indicateurs connexes
<p>L'évaluation des besoins de cette année mettra l'accent sur la compréhension de la mesure dans laquelle nos services de prévention, de soutien et d'intervention correspondent aux besoins exprimés par les membres de la communauté.</p>	<p>Quels genres d'ateliers sur la santé en général et sur les sources de stress associées au mode de vie militaire correspondent aux besoins exprimés par les membres de la communauté?</p> <p>Selon les membres de la communauté, quels problèmes auxquels ils font face pourraient être abordés dans le cadre d'un groupe d'entraide?</p> <p>Quels genres d'évaluations et d'orientations en termes de services de prévention, de soutien durant les crises et d'intervention correspondent aux besoins exprimés par les membres de la communauté?</p> <p>Pour quels genres de crises auxquelles ils font face les membres de la communauté souhaiteraient-ils obtenir un soutien à court terme?</p> <p>Dans quelle mesure nos CRFM/C offrent-ils déjà des services correspondant aux besoins susmentionnés?</p>	<p>Les membres des familles et les bénévoles font état de leurs besoins sur les questions touchant la santé en général et le stress associé au mode de vie militaire.</p> <p>Les membres des familles et les bénévoles font état des questions portant sur la santé en général, sur le mode de vie militaire et sur le bien-être familial qu'ils aimeraient aborder dans le cadre d'une groupe d'entraide.</p> <p>Les membres des familles font état de leurs besoins concernant les genres d'évaluations et d'orientations en termes de services de prévention, de soutien durant les crises et d'intervention.</p> <p>Les membres des familles et les bénévoles font état des genres de crises.</p> <p>Les membres des familles expriment leur opinion.</p> <p>Opinions des membres du personnel, du comité directeur, du comité du conseil et du comité consultatif ainsi que des bénévoles après l'examen des données préliminaires sur les résultats.</p>

GUIDE DE RESSOURCES ET DES BONNES PRATIQUES

Exemple d'énoncé d'objectif	Questions de recherche connexes	Indicateurs connexes
<p>Cette évaluation des besoins vise à explorer les besoins non satisfaits dans notre communauté et à faire comprendre ce que signifient ces besoins en marge des services offerts par les CRFM/C.</p> <p>Il est particulièrement intéressant de comprendre quels nouveaux services pourraient être offerts en plus des services autorisés du PSFM qui le sont déjà.</p>	<p>Quels sont les principaux défis auxquels font face les membres de la communauté sur le plan de la promotion de leur propre bien-être et de l'amélioration de leur qualité de vie?</p> <p>Quels sont les principaux défis auxquels font face les membres de la communauté dans l'éducation de leurs enfants?</p> <p>Quels sont les principaux défis auxquels font face les membres de la communauté et qui minent leur sentiment d'appartenance à la communauté?</p> <p>Dans quelle mesure nos services existants permettent-ils de relever ces défis?</p> <p>Quels autres services pourrions-nous offrir?</p>	<p>Les membres des familles et les bénévoles font état des défis auxquels ils font face sur le plan de la promotion de leur propre bien-être et de l'amélioration de leur qualité de vie.</p> <p>Les membres des familles et les bénévoles font état des défis auxquels ils font face dans l'éducation de leurs enfants.</p> <p>Les membres des familles et les bénévoles font état des défis auxquels ils font face et qui minent leur sentiment d'appartenance à la communauté.</p> <p>Opinions du personnel des CRFM/C et des bénévoles, des membres du comité du conseil et du comité consultatif après l'examen des données préliminaires sur les défis auxquels font face les membres de la communauté et la comparaison des données à l'aide du modèle logique des services des CRFM/C.</p> <p>Opinions du personnel des CRFM/C et des bénévoles, des membres du conseil et du comité consultatif après l'examen des données préliminaires sur les défis auxquels font face les membres de la communauté.</p>

ÉTAPE 6

Choix des méthodes, des outils et de la stratégie d'échantillonnage et de recrutement

Que signifie cette étape?

L'étape 6 aide à planifier la collecte de renseignements dans le cadre de l'évaluation des besoins et des services – les méthodes et les outils à employer pour poser les questions, à qui les poser, comment recruter les participants et d'autres considérations morales.

La présente étape est à la base de la planification de « l'évaluation des besoins et des services ». Comme disait l'écrivain américain Mark Twain : « Si votre seul outil est un marteau, tous les problèmes pour vous ressembleront à des clous ». Dans l'évaluation des besoins et des services, cette tendance est évidente lorsque les personnes ont recours à un sondage avant d'avoir vraiment réfléchi aux motifs de mener la recherche et aux outils les plus judicieux.

Après avoir pris le temps de décrire clairement le(s) service(s), de préparer un énoncé d'objectif et de dresser une liste des questions et des indicateurs, il reste à mettre au point des outils efficaces et efficaces de collecte de données qui seront utilisés dans le cadre de la recherche.

La présente section expose certaines questions dont il faut tenir compte quand vient de temps de décider de la méthode ou des outils à utiliser, par exemple sondages, groupes de discussion, entrevues, données d'archives (documents écrits au sujet du service, évaluations antérieures, etc.), ou une combinaison de ces méthodes. Le choix des méthodes ou des outils doit aussi tenir compte des considérations morales, des questions de recherche, des ressources disponibles et des questions d'échantillonnage.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Comprendre l'importance d'utiliser plusieurs méthodes, selon plusieurs points de vue, pour la collecte de données (triangulation).
2. Revoir les différentes options fournissant des sources d'information.
3. Choisir et créer des outils de collecte de renseignements.
4. Élaborer une stratégie d'échantillonnage et de recrutement.
5. Tenir compte de considérations morales.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

Les outils sont beaucoup plus faciles à concevoir lorsqu'on se fonde sur la clarté des objectifs, des indicateurs et des questions d'évaluation des besoins et des services. Plusieurs outils sont décrits dans cette étape et peuvent être combinés de diverses façons pour répondre à la plupart des questions de recherche types pour l'évaluation ou la détermination des besoins en services offerts par un Centre de ressources pour les familles des militaires.

1. Comprendre l'importance d'utiliser plusieurs méthodes, selon plusieurs points de vue, pour la collecte de données (triangulation)

- La triangulation est une *méthode* employée pour comprendre une question. Elle fait appel à la collecte de renseignements portant sur une même question à partir de différentes sources ou en utilisant différentes méthodes. En arriver à une même conclusion à partir des renseignements provenant de méthodes et de sources différentes renforce le caractère plausible de l'interprétation. La triangulation permet aussi d'observer une question selon différentes perspectives. Cela peut avoir son importance si on essaie de faire en sorte que l'évaluation s'en tienne aux attentes et à l'expérience de différents intéressés ou si on souhaite que l'évaluation des besoins reflète les besoins de différents intéressés dans la communauté (p. ex., les jeunes, les conjoints civils, le personnel des Forces canadiennes). Chacun de ces intéressés peut nécessiter un outil de collecte de données différent, ou bien l'outil peut devoir être adapté en fonction de chacun des groupes d'intéressés.

Le *Centre de la famille Valcartier* a connu du succès dans sa recherche en ayant recours à plusieurs méthodes de collecte de données. Aucune méthode n'est préférée à une autre. La valeur de chaque technique de collecte de données est plutôt mise en évidence par le biais de méthodes différentes mais complémentaires. Par exemple, pour certaines évaluations effectuées par le personnel du *Centre de la famille*, on a fait appel à des entrevues semi-dirigées qualitatives, ou à des groupes de discussion composés d'un petit nombre de personnes. On a aussi effectué des sondages téléphoniques quantitatifs et théoriques auprès de groupes plus nombreux de familles.



Le CRFM Dundurn, sis dans une petite communauté semi-isolée, a constaté que certains outils fonctionnent mal dans son contexte et a trouvé des méthodes novatrices à employer dans la communauté.

« Nous avons constaté que les groupes de discussion ne fonctionnent pas très bien dans une petite communauté. On s'inquiète toujours à propos de la confidentialité et les groupes de discussion se composent d'un petit nombre de personnes qui se connaissent très bien. Ces personnes vivent en vase clos. Par conséquent, essayer de regrouper quelques-unes de ces personnes ne s'est pas révélé une méthode aussi efficace que nous le pensions. Soit qu'elles ne s'expriment pas, soit qu'elles ne viennent pas. Nous avons donc adopté l'approche plus anonyme du sondage. »

Plutôt que de procéder par un envoi postal une fois l'an, nous avons commencé à effectuer des évaluations des besoins lorsque nous avons des activités spéciales auxquelles participent de nombreuses personnes. Nous tenons une séance d'accueil au détachement dont nous faisons partie et nous y distribuons les documents de sondage. Je pense que cette méthode connaît plus de succès que lorsque nous procédons par envoi postal unique.

Ainsi, lorsque nous avons des activités et des événements spéciaux (p. ex., la séance d'accueil, la journée des enfants, une pause-café), nous remettons les questionnaires d'évaluation des besoins et nous demandons aux gens de les remplir et de les laisser sur place. Nous faisons ensuite des tirages et d'autres activités du même genre pour essayer d'accroître la participation. Nous obtenons d'ailleurs un assez bon taux de réponse car les personnes remplissent les questionnaires alors qu'elles se trouvent sur place. »

2. Revoir les différentes options fournissant des sources d'information

- S'assurer de tenir compte de méthodes qui offrent étendue (petite quantité de renseignements provenant de nombreuses personnes) et profondeur (renseignements détaillés provenant d'un petit nombre de personnes). Certains des moyens les plus efficaces d'obtenir les deux types de renseignements comprennent :
 - des documents d'archives et de la documentation (tous documents écrits antérieurs portant sur les services);
 - des observations du personnel et des bénévoles œuvrant au CRMF/C;
 - des opinions du personnel, des membres du comité du conseil ou du comité consultatif, des bénévoles;
 - des déclarations des personnes ou groupes utilisant les services;
 - des données d'utilisation des services.

3. Choisir et créer des outils de collecte de renseignements

- Pour établir le choix du genre d'outil à utiliser pour la recherche, il faut déterminer ce qui est le plus efficace et le plus efficient pour le centre. Différents outils peuvent comprendre notamment :
 - des entrevues individuelles (face à face ou téléphonique);
 - un questionnaire (sondage);
 - un groupe de discussion;
 - un formulaire de commentaires des participants;
 - un journal ou un registre;
 - un forum communautaire.
- Les outils choisis pour l'évaluation des besoins et des services seront exclusifs au centre. Ce qu'il est important de se rappeler lors de la création d'outils est de faire en sorte qu'ils soient en conformité des principales questions de recherche.
- Si vous avez l'intention de faire un sondage au sein de la communauté des FC, n'oubliez pas de demander l'autorisation du commandant local et de présenter l'outil de sondage au DRERH (voir les appendices D et E)



Voir aussi :

- « Outils d'évaluation : leur fonctionnement, les avantages et les points à surveiller », *Pour s'y retrouver*, pp. 49 à 55
- « Outils pour vérifier si le groupe a atteint ses objectifs », *Maintenir le cap*, pp. 35 à 37
- « Choisir les outils de cueillette de données qui vous conviennent », *Maintenir le cap*, pp. 38 à 41
- « Choisir et concevoir les outils d'évaluation », *Pour s'y retrouver*, pp. 108 à 122
- « Collecter les données », *Pour s'y retrouver*, pp. 123 à 131
- « Choisir et concevoir les outils d'évaluation », *Pour s'y retrouver*, pp. 147 à 157
- « La joujouthèque XYZ Tableau des questions et des répondants potentiels », *Pour s'y retrouver*, pp. 58 à 60

4. Élaborer une stratégie d'échantillonnage et de recrutement

- Une fois la décision prise quant aux outils à utiliser, il s'agit d'établir combien de personnes doivent participer aux entrevues ou au sondage et quelles personnes choisir. Les questions dont il faut tenir compte au moment de l'élaboration d'une stratégie d'échantillonnage comprennent notamment :
 - Quelle est l'importance de recueillir des renseignements auprès du plus grand nombre possible d'intéressés différents (étendue)? Quel est le niveau de détail souhaité des renseignements (profondeur)?
 - Quelle est l'importance de l'étendue ou de la représentativité (le degré de confiance permettant d'établir que les renseignements concernent tous les participants aux services ou toute la communauté)? Par exemple, si les questions de recherche mettent l'accent sur le niveau de satisfaction des participants, il importe de sentir qu'on connaît bien la position de tout un chacun.

- Quelle est l'importance de la profondeur des renseignements? Si on désire des études de cas détaillées ou comprendre parfaitement une question complexe, il convient de choisir un échantillon permettant d'obtenir beaucoup de détails. Des petits échantillons dans lesquels les participants ont été choisis expressément en fonction de critères généraux peuvent constituer des outils utiles pour ce genre de questions de recherche.
- Est-il nécessaire d'inclure des membres de la communauté des deux langues officielles dans l'échantillon de recherche?



Voir aussi :

- « Qui possède l'information? », *Pour s'y retrouver*, pp. 38 et 39
- « Quelles questions seront posées à quel groupe de personnes? », *Pour s'y retrouver*, p. 57
- « Qui et combien de personnes devraient recevoir les outils d'évaluation? », *Pour s'y retrouver*, pp. 61 à 64

5. Tenir compte de considérations morales

- Il est à remarquer que plutôt que d'être discrète, cette étape est un élément permanent du processus de recherche.
- Les plus importantes caractéristiques morales de l'évaluation des besoins et des services sont précisées ci-dessous. Les questions sont représentées de différentes façons dans divers documents de principes et de lignes directrices publiés par les associations canadiennes et américaines de psychologie, la Société canadienne d'évaluation et d'autres organisations professionnelles et scolaires :
 - respect des personnes et des communautés;
 - communication ouverte et honnête;
 - consentement éclairé et participation volontaire;
 - protection des renseignements personnels;
 - formation et supervision des personnes affectées à l'évaluation;
 - prévision et contrôle des conséquences imprévues.
- Il faut se rappeler que la recherche sur l'évaluation des besoins et des services menée par le CRFM doit se conformer aux dispositions du Code de protection des renseignements personnels à l'usage du PSFM contenu dans le documents *PSFM : Paramètres de pratique*. Le Code établit la norme en vertu de laquelle les CRFM au Canada peuvent recueillir et utiliser des renseignements personnels concernant les membres des FC et de leur famille. Les CRFMC à l'étranger doivent observer les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral.
- Les méthodes et les outils de recherche doivent faire en sorte d'empêcher la collecte de renseignements susceptibles d'identifier les participants à la recherche (p. ex., les répondants à un sondage ou les participants à des groupes de discussion). Si de tels renseignements sont recueillis, ils doivent être traités comme des renseignements confidentiels. Les renseignements pouvant identifier des répondants ne doivent pas être inclus dans les rapports de recherche.



Voir aussi :

- « La confidentialité » *Maintenir le cap*, p. 65



« Nous avons eu recours à des groupes de discussion formés à partir d'environ 100 familles. Nous avons ainsi obtenu d'excellents renseignements, probablement les meilleurs jamais obtenus en termes de profondeur. Grâce aux groupes de discussion, nous avons obtenu des renseignements plus approfondis que ceux obtenus par voie de sondage. Malheureusement, les groupes de discussion présentent des inconvénients : ils sont coûteux et il faut y consacrer beaucoup de temps. Par contre, c'est à partir de ces groupes que nous avons mieux su des familles militaires qu'elles devaient avoir accès à des soins de santé et à des médecins. »
– CRFM Kingston



Le CRMF Dundurn a eu recours à des stratégies multiples pour recueillir l'information et il est au courant des compromis et des coûts liés aux différents outils.

« Nous avons connu une très bonne année quant au taux de réponse obtenu lorsque nous avons effectué l'évaluation des besoins par le biais d'entrevues téléphoniques. Nous avons obtenu un taux de réponse assez élevé (p. ex., environ 50 %). Nous avons parlé à quatre bénévoles (de vrais bons bénévoles pour le centre qui ne se connaissaient pas et qui nous ont dit que plus jamais ils ne referaient cela). Les gens n'aiment pas les entrevues. Ce ne fut pas non plus une expérience très enrichissante pour nos bénévoles, mais nous avons quand même obtenu une bonne participation. Or, le personnel a été contraint de terminer les entrevues. Ces entrevues ont également coûté cher et ont pris beaucoup de temps. »

Histoires des CRFM au sujet de la planification d'une évaluation

En 1997, le CRMF Calgary désirait connaître les types de services que voulaient les familles des FC, dans quelle mesure les familles étaient satisfaites des services actuellement offerts, et savoir si les familles étaient au courant de l'existence du centre, compte tenu du fait qu'il n'y avait plus de logements familiaux (LF) à Calgary. Le centre voulait aussi savoir si les familles des FC nouvellement affectées avaient déjà obtenu d'autres services efficaces à d'autres CRFM et quels services ces familles aimeraient voir mis en œuvre à Calgary.

Comme le CRFM dessert une petite population, le personnel a décidé que les entrevues téléphoniques constituaient une bonne façon de procéder à une évaluation des besoins et à un sondage sur l'assurance de la qualité. En 1997 et en 1998, le personnel du CRFM a appelé toutes les personnes figurant sur leurs états nominatifs. Le taux de réponse a été extrêmement élevé, soit de 83 % en 1997 et de 75 % en 1998. Des taux de réponse aussi élevés ont probablement été attribuables au fait que le personnel du CRFM pouvait facilement communiquer par téléphone avec une grande proportion de sa population.

De la même façon, le *Centre de la famille Valcartier* a déclaré un taux de participation très élevé dans le cadre de sondages qualitatifs et quantitatifs par téléphone. Selon l'expérience du centre, très peu de répondants potentiels ont refusé de participer aux entrevues téléphoniques.

Au cours d'expériences antérieures dans l'évaluation des besoins et des services, le CRMF Halifax a constaté qu'il était plus compliqué d'effectuer des sondages à grande échelle par envoi postal. *« Nous avons effectué un envoi postal massif d'environ 3 000 questionnaires accompagnés d'enveloppes de retour préaffranchies. Le taux de réponse est parfois de 5 %, parfois de 10 %. Comme le sait sans aucun doute quiconque oeuvrant dans le domaine des sondages, la difficulté consiste à récupérer les questionnaires du sondage remplis; et ce surtout en raison du fait que notre population est si dispersée. »* En plus des faibles taux de réponse, le CRFM était préoccupé par les coûts monétaires associés aux sondages par envoi postal. Il explore maintenant l'utilisation d'un questionnaire en direct sur son site Web afin d'accroître le taux de réponse en faisant en sorte qu'il soit plus facile pour les membres des familles de répondre au sondage.

« La semaine dernière, nous avons préparé un sondage dans lequel nous souhaitons avoir des nouvelles des pères de familles militaires. Nous avons fait préparé un sondage pour cet élément précis de la population car nous avons constaté qu'il y avait trop peu de programmes destinés aux hommes des familles militaires. Nous avons jusqu'à maintenant obtenu 60 réponses par le biais de notre site Web. »

ÉTAPE 7

Planification de l'analyse

Que signifie cette étape?

L'étape 7 aide à prendre des décisions élémentaires au sujet de la façon judicieuse d'analyser les renseignements qu'il est prévu de recueillir.

Il est important de penser à ce qu'on doit faire des renseignements à recueillir *avant* qu'ils ne s'accumulent. Penser à l'analyse à l'étape de la conception aide à améliorer les outils de collecte de données et à assurer que toutes les personnes participant à l'analyse comprennent ce qu'on attend d'elles. Un des points les plus importants auquel il faut penser au moment de la planification de l'analyse est la crédibilité ou la rigueur. Quelle sorte de preuve doit-on présenter au public visé pour le convaincre des conclusions tirées?

Que se passe-t-il ensuite?

1. Avoir confiance dans les questions et la conception d'origine.
2. Planifier l'analyse des données.
3. Intégrer un élément de souplesse – laisser du temps pour la réflexion.
4. Dresser un plan de travail sur l'évaluation des besoins et des services.
5. Évaluer la validité du plan de recherche.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. **Avoir confiance dans les questions et la conception d'origine**
 - Il s'agit maintenant de remplir les conditions de l'énoncé d'objectif de la recherche. Vous et vos intéressés pourriez souhaiter revoir l'objectif de l'évaluation à la suite de certaines analyses préliminaires. Toutefois, pour le moment, il faut conserver le but initial et établir un plan en gardant les choses simples, efficaces et de bonne qualité. Il faut penser à ce qu'on a besoin de savoir afin de sentir qu'on a répondu aux questions de l'évaluation d'une manière crédible.
2. **Planifier l'analyse des données**
 - Lorsque cela est possible, il faut planifier la façon d'analyser les données en même temps que la façon de les recueillir. On doit préciser ce qu'on fera des données une fois recueillies. Comment les résumer? Qui sera chargé de les analyser? Ces personnes devront-elles être formées?
 - On doit tenir compte de certains moyens appropriés d'analyse des types de données et de la quantité de données à recueillir. Toutefois, on doit garder les méthodes simples au début.
3. **Intégrer un élément de souplesse – laisser du temps pour la réflexion**
 - On doit intégrer un élément de souplesse dans le calendrier de manière à tenir compte des événements imprévus, de résultats et de thèmes nouveaux. Autrement dit, en tant que chercheur, il ne faut pas essayer de trop en faire, mais de respecter le processus de recherche active.



Voir aussi :

- « Analyse des données pendant l'évaluation », *Maintenir le cap*, pp. 45-46
- « Analyser et interpréter les données », *Pour s'y retrouver*, pp. 132 à 135

4. Dresser un plan de travail sur l'évaluation des besoins et des services

- Vers la fin de la phase II, on aura dressé un plan pour l'étape de collecte et d'analyse des données de l'évaluation des besoins et des services. On peut employer les tableaux suivants (Tableau de planification et de conception de la recherche et Plan de travail de recherche) pour documenter le plan de recherche. Cela favorise une meilleure crédibilité de la méthode par la préparation détaillée de celle-ci et sert de guide utile au cours de la mise en œuvre.
- L'information du plan de travail aidera à remplir la section de la demande de financement du PSFM qui porte sur les plans pour l'évaluation des besoins de la communauté et des services pour le prochain exercice financier.



Voir aussi :

- « Déterminer les valeurs à mesurer, les indicateurs de réussite et la manière de collecter l'information », *Pour s'y retrouver*, pp. 103 à 107

5. Évaluer la validité du plan de recherche

- Les lignes directrices ci-dessous aideront à mener la recherche de manière à en garantir la qualité et la rigueur :
 - Prendre le temps de comprendre le contexte de ce qui est étudié.
 - Donner l'occasion aux membres de l'équipe de recherche de se relancer et d'échanger de l'information entre eux.
 - S'assurer que le personnel qui recueille et analyse les données est bien formé.
 - Enregistrer les données avec exactitude.
 - S'assurer que l'information qualitative est suffisamment riche et détaillée pour garantir qu'aucun thème clé n'a été négligé.
 - Établir une méthode de vérification à rebours pour savoir d'où proviennent les données et permettre de tirer des conclusions (voir l'étape 9).
 - Justifier les résultats à l'aide de plusieurs méthodes auxquelles participent de nombreux intéressés.
 - Transmettre les résultats aux participants et les valider.

GUIDE DE RESSOURCES ET DES BONNES PRATIQUES

Tableau de planification et de conception de la recherche				
Questions de recherche	Indicateurs connexes	Où obtenir l'information?	Quelles seront précisément les questions?	Quels outils seront employés pour la collecte des données?
<i>Ciblée ou générale; selon le document PSFM – Paramètres de pratique et sur le modèle logique utilisé</i>	<i>Éléments observables qui peuvent aider à répondre à la question.</i>	<i>À qui vous adresserez-vous? Comment accéder à l'information existante?</i>	<i>Comment les questions seront-elles formulées?</i>	<i>Selon ce qui est dit dans les colonnes à gauche, quel outil sera le plus efficace et le plus efficient?</i>
<p><i>Exemple de question de recherche pour l'évaluation : Durant des périodes de séparation, les familles se sentent-elles plus soutenues après avoir eu recours à nos services?</i></p> <p><i>Exemple de question de recherche pour l'évaluation des besoins : Quels genres d'ateliers sur la santé en général et sur les sources de stress associées au mode de vie militaire correspondent aux besoins exprimés par les membres de la communauté?</i></p>	<p>Les familles déclarent s'être senties soutenues durant les périodes de séparation. Du personnel des CRFM/C et des bénévoles ont entendu des participants au programme déclarer se sentir plus soutenus.</p> <p>Les membres des familles et les bénévoles font état de leurs besoins sur les questions touchant la santé en général et le stress associé au mode de vie militaire.</p>	<p>Sélection de dix conjoints pendant le déploiement de leur conjoint membre des FC.</p> <p>Personnel du CRFM/C et bénévoles.</p> <p>Tous les membres de familles ayant recours aux services de prévention, de soutien et d'intervention (au cours d'une période donnée)</p> <p>Dix membres de familles ayant recours à d'autres services du CRFM/C.</p> <p>Membres de la communauté</p>	<p>Les activités [nommer des activités précises] ont-elles aidé à vous sentir plus soutenus pendant que votre conjoint(e)/partenaire était affecté(e) à l'étranger? Si oui, comment?</p> <p>Sur quel sujet aimeriez-vous en savoir davantage pour vous aider à vous sentir plus en santé?</p> <p>Sur quel sujet aimeriez-vous en savoir davantage pour vous aider à gérer le stress dans votre vie?</p>	<p>Entrevues individuelles confidentielles avec les conjoints</p> <p>Groupe de discussion avec le personnel et les bénévoles</p> <p>Sondage auprès des membres de familles ayant recours aux services de prévention, de soutien et d'intervention.</p> <p>Groupe de discussion avec des membres de familles ayant recours à d'autres services du CRFM/C</p> <p>Sondage électronique sur le site Web du Centre</p>

Un plan de travail de recherche						
Liste des stratégies de collecte de données	Comment les données seront-elles documentées? (Les entrevues seront-elles enregistrées ou prendrez-vous des notes? Les sondages seront-ils envoyés par la poste ou les données seront-elles recueillies en personne à domicile?)	Qui recueillera les données?	Jours requis	Comment les données seront-elles analysées?	Qui analysera les données?	Jours requis
Entrevues individuelles confidentielles avec les conjoint(e)s	<ul style="list-style-type: none"> • entrevues téléphoniques ou en personne • enregistrement sur bande • prise de notes • transcription de l'entrevue 	<ul style="list-style-type: none"> • personnel • évaluateur externe • 2 membres du comité d'évaluation 	21	<ul style="list-style-type: none"> • compilation des données quantitatives (numériques, classification de l'information) et détermination de la réponse moyenne • vérification de la présence de codes et de thèmes par lecture des questions ouvertes et transcription des entrevues 	Personnel et bénévoles	21
Groupe de discussion avec le personnel et les bénévoles	<ul style="list-style-type: none"> • prise de notes pendant les discussions en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> • personnel 	2	<ul style="list-style-type: none"> • vérification de la présence de codes et de thèmes par lecture des notes prises pendant les discussions en groupe 	Personnel et bénévoles	21



Phase III

Collecte et analyse de l'information

La phase III contient des lignes directrices pour la gestion des questions d'ordre pratique relevées pendant le processus de collecte et d'analyse de l'information définie dans les étapes précédentes. De par la nature en va-et-vient de la recherche active, la capacité de traiter de tels éléments peut favoriser ou défavoriser tout le processus. De plus, la méthode de collecte et de communication des données livre un message aux participants à la recherche et à d'autres intéressés quant aux valeurs véhiculées.

Il faut adopter une attitude réfléchie quant à la méthode avec laquelle l'information est recueillie, traitée, analysée et communiquée. Cela montre un respect à l'égard des divers intéressés et participants et incite à une participation de plus grande qualité que si la méthode est moins étudiée.

Les étapes de la phase III sont :

Étape 8 : Collecte de l'information

Étape 9 : Analyse de l'information

La méthode de mise en œuvre d'un plan est tout aussi importante que la conception d'un bon plan

Aux fins de l'évaluation des besoins et des services, la méthode de recherche participative active favorise une amélioration continue des services offerts. Même si les données utiles obtenues par voie d'entrevues ou de sondages sont peu nombreuses, le seul fait d'écouter l'opinion des personnes (d'une façon respectueuse et conforme aux valeurs morales) peut produire un changement positif à l'intérieur d'un service.

ÉTAPE 8

Collecte de l'information

Que signifie cette étape?

L'étape 8 aide à gérer les principes pratiques élémentaires de la collecte de l'information pour l'évaluation des besoins et des services. Elle vous montre aussi à reconnaître des problèmes potentiels en cours de route et à les traiter d'une manière constructive.

Chaque étape de la collecte de données doit être planifiée avec soin pour garantir que la tâche est exécutée correctement et avec efficacité. Un processus de collecte de données mal planifié et mal soutenu peut entraîner des coûts et des délais supplémentaires attribuables à des erreurs et à une duplication de l'effort. Il peut aussi miner la bonne volonté des participants à la recherche et d'autres intéressés.

Les questions pratiques traitées dans cette étape comprennent les outils de mise en œuvre (tels que les questionnaires, les groupes de discussion), ainsi que la logistique de gestion des données recueillies et la communication avec les intervieweurs et les membres des comités de manière à maintenir leur enthousiasme et leur soutien. En bref, cette étape aide à maintenir l'orientation du plan et à réagir face à l'imprévu.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Test préliminaire, essai pilote et outils de recherche fins.
2. Former le personnel et les bénévoles qui participeront à la collecte de données.
3. Surveiller les progrès réalisés afin d'assurer le contrôle de la qualité.
4. Relever les problèmes imprévus et les traiter.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. Test préliminaire, essai pilote et outils de recherche fins

- Si on a recours à un questionnaire d'évaluation des besoins ou à un sondage pour une évaluation des services, ou qu'on a rédigé des questions d'entrevue, il convient de demander à quelques bénévoles ou à des utilisateurs des services de remplir le questionnaire lorsqu'ils se trouvent au CRFM/C. On peut aussi interroger quelques bénévoles, des membres du personnel, du comité du conseil ou du comité consultatif, du personnel des Forces canadiennes et des membres de leurs familles lorsqu'ils se trouvent au CRFM/C.

Essayer d'obtenir des commentaires de ces personnes sur les sujets suivants :

- la durée de l'entrevue, du sondage, du questionnaire;
- le nombre de questions de l'entrevue ou du questionnaire;
- la formulation des questions;
- le temps mis à remplir le questionnaire;

- la mesure dans laquelle elles ont compris l'objectif du questionnaire ou de l'entrevue;
 - le niveau de clarté de la formulation des consignes;
 - comment elles se sont senties en répondant aux questions;
 - leurs suggestions quant aux questions à ajouter, la façon de reformuler les questions existantes et d'autres moyens d'améliorer le questionnaire ou l'entrevue.
- N'oubliez pas qu'il est important de s'assurer que les questions portant sur le stress et le mode de fonctionnement de la famille sont posées avec délicatesse.



Voir aussi :

- « Collecter les données », *Pour s'y retrouver*, pp. 69-70

2. Former le personnel et les bénévoles qui participeront à la collecte de données

- S'assurer que les personnes qui recueilleront les données pensent avoir les compétences nécessaires pour s'acquitter de cette tâche. Avant de commencer la collecte de données, donner une séance de formation aux personnes qui recueilleront les données. Leur demander de passer en revue ensemble les questions d'entrevue ou les questions des groupes de discussion et de réfléchir au processus pendant que les membres de l'équipe présentent leurs commentaires.
- La formation aide à s'assurer que les données sont recueillies d'une manière uniforme. Cela donne aussi l'occasion de revoir les points relatifs au respect de la vie privée et à la confidentialité.
- Au cours de l'élaboration du plan de travail de recherche, s'assurer d'y inclure des séances de formation.



Voir aussi :

- « Animation d'un groupe de discussion » et « Techniques d'entrevue et de gestion des questionnaires », *Pour s'y retrouver*, pp. 125 à 131

3. Surveiller les progrès réalisés afin d'assurer le contrôle de la qualité

- Tenir tous les membres du comité directeur au courant de la collecte de données.
- Créer des occasions de revoir les données recueillies pour garantir de recevoir l'information voulue.
- Si on n'obtient pas l'information de qualité recherchée, reformuler les questions et revoir les méthodes de collecte de données. Par exemple, un sondage écrit n'est peut-être pas la meilleure façon d'obtenir l'information recherchée; des entrevues individuelles pourraient mieux convenir. La présence de bénévoles pourrait être requise pour répondre sur place à des questions au sujet du questionnaire. Du personnel ou des bénévoles pourraient être nécessaires pour répondre par téléphone à des questions au sujet du questionnaire.

4. Relever les problèmes imprévus et y donner suite

- En général, il faut être conscient des changements dans le milieu qui peuvent influencer sur l'évaluation des services et les évaluations des besoins de la communauté. Demeurer en contact avec le personnel

des régions de la DSFM, lire le *Bulletin de la DSFM*, participer à la vie communautaire et veiller à ce que l'information du tableau nominatif soit à jour. Par exemple, des changements peuvent comprendre :

- des changements dans le rôle ou la fonction de la base/de l'escadre/de la station;
 - des déploiements;
 - des événements cruciaux ayant des répercussions sur la communauté;
 - des retards;
 - un roulement du personnel, des bénévoles ou des membres du conseil ou du comité consultatif;
 - des changements dans le nombre de participants ou dans l'utilisation des services;
 - des changements dans les besoins de la communauté;
 - des changements dans les exigences relatives à la tenue de sondages au MDN/dans les FC;
 - des changements dans les exigences de reddition des comptes de la DSFM;
- Pour donner suite à ces changements :
 - faire preuve de souplesse dans le calendrier de collecte de données;
 - rencontrer le comité directeur pour discuter de la façon dont ces changements affectent le travail et de la façon de continuer à travailler et de s'accommoder de ces changements;
 - envisager une plus grande participation des intéressés pour recueillir les données, siéger au comité, devenir bénévole au CRFM/C;
 - montrer les besoins de la communauté ou la situation des services au moment où la recherche a été menée et prendre note de tout changement survenu pendant la recherche;
 - au besoin, joindre une annexe au rapport, décrivant les changements survenus et la façon de s'en accommoder en fonction du nouveau contexte dans la communauté.

ÉTAPE 9

Analyse de l'information

Que signifie cette étape?

L'étape 9 aide à répartir le processus d'analyse des données en sous-étapes plus faciles à traiter.

Cette étape examine certains des éléments à retenir pendant l'analyse et l'interprétation des données. Elle peut porter son lot de frustrations, mais elle peut aussi être valorisante. C'est à cette étape qu'on commence à trouver des réponses aux questions qui ont initialement conduit à cette démarche.

Le processus d'analyse peut nécessiter beaucoup de temps et d'effort, surtout pour l'obtention de données qualitatives. Toutefois, le temps consacré à la tâche rapporte des dividendes en résultats riches et utiles. Le travail en équipe est très efficace pendant l'analyse des données et pratiquement essentiel dans les projets de plus grande envergure. Il est difficile de déterminer les thèmes lorsqu'on travaille seul. La meilleure méthode consiste souvent à former un petit groupe de personnes travaillant de concert. Une fois que le groupe a tiré certaines conclusions préliminaires ou formulé des thèmes, ces éléments peuvent être partagés avec des groupes plus nombreux, par exemple les membres du comité directeur ou les lecteurs du bulletin publié par le centre, en vue d'être peaufinés davantage.

Les analyses qualitatives et quantitatives font appel à la même séquence d'activités (décrites ci-dessous), mais les détails de chacune des principales activités diffèrent selon chaque méthode. Dans chaque cas, il faut répartir les données en unités faciles à traiter qui concernent logiquement les questions posées au sujet du ou des services. En pratique, les étapes de collecte et d'analyse des données se chevauchent souvent; il peut être utile de commencer à organiser les données et à déterminer les tendances au fur et à mesure que les données sont recueillies.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Organiser les données d'une manière logique.
2. Revoir les questions de recherche initiales comme point de référence aux fins de l'analyse.
3. Commencer à résumer et à coder les données.
4. Définir les principaux thèmes et les relations entre les données.
5. Commencer la rédaction d'une version provisoire du rapport sur l'évaluation des besoins et des services.
6. Recueillir des commentaires pour vérifier les résultats.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. Organiser les données d'une manière logique

- La première étape de l'analyse des données, qu'elles soient qualitatives (mots, images) ou quantitatives (chiffres), consiste à organiser l'information recueillie. Il y a de fortes chances qu'on ait à trier une grande quantité d'information. Il est facile de paniquer lorsqu'on ne sait pas comment décortiquer toute cette information. L'important est de procéder pas à pas.
- Commencer par prendre connaissance de toutes les données. Prendre des notes lorsque des éléments sont mis en évidence, mais ne pas tenter d'interpréter ou d'analyser tout de suite les résultats. Il faut simplement revoir l'ensemble des données et se familiariser au contenu.

- Choisir la meilleure façon d'organiser l'information. Sera-t-il plus utile de résumer toutes les données du sondage à un seul endroit, ou de grouper les données de sondage, d'entrevues et de groupes de discussions de chaque groupe d'intéressés (p. ex., jeunes, civils, conjoints)? Sera-t-il plus utile de conserver tous les commentaires négatifs dans un dossier et les commentaires positifs dans un autre?
- Répartir l'information en plus petites unités faciles à traiter de la manière qui semble la plus utile.



Voir aussi :

- « Faire la gestion des données reçues », *Pour s'y retrouver*, pp. 71-72
- « Comment analyser les données », *Maintenir le cap*, pp. 46-47
- « À propos de l'analyse et de l'interprétation des données », *Pour s'y retrouver*, pp. 73-74

2. Revoir les questions de recherche initiales comme point de référence aux fins de l'analyse

- Revoir les questions prévues initialement pour lesquelles on veut obtenir des réponses par le biais de l'évaluation. Voir si elles correspondent aux questions de l'évaluation. Maintenant que l'évaluation est terminée et que les données ont été revues, il est possible d'avoir un autre point de vue sur les services et les besoins de la communauté. Les anciennes questions peuvent sembler simplistes ou hors de propos. Il faut cependant se rappeler qu'il s'agissait des questions auxquelles on avait prévu de s'attaquer au départ. Même s'il est maintenant possible d'aller plus loin, l'analyse doit par ailleurs en tenir compte.

3. Commencer à résumer et à coder les données

- Relire toutes les données une autre fois. Il importe de se familiariser le plus possible avec l'information obtenue avant d'essayer de l'interpréter. Le moment peut être bien choisi pour inviter une autre personne à revoir certaines des données (en faisant attention de ne pas enfreindre la confidentialité).
- Pendant l'examen des données, essayer de définir les points importants, les idées répétées souvent, ou d'autres renseignements qui semblent importants. Il peut être utile d'inscrire des commentaires dans la marge de chaque ensemble de notes ou des questionnaires de sondage.
- Cela peut être laborieux et donner à penser que les données n'auront jamais de sens. Il faut procéder pas à pas. Mettre l'accent sur un type de données à la fois et ne pas s'en faire avec les principaux thèmes.
- En ce qui concerne les données quantitatives, il s'agit de résumer les réponses à chacune des questions, en établissant des moyennes ou en indiquant la fréquence de sélection de chacune des options.
- Si des données des répondants présentent des caractéristiques très différentes (p. ex., dans le cas des répondants vivant sur la base ou hors de celle-ci, les personnes ayant ou non des enfants), analyser les réponses séparément pour voir si les résultats présentent des écarts significatifs.



Voir aussi :

- « Classification et analyse des données quantitatives », *Pour s'y retrouver*, pp. 135 à 138

- En ce qui concerne les données qualitatives, inscrire des notes dans les marges ou essayer de préparer un résumé pour chaque groupe de discussion ou chaque entrevue. Pendant la rédaction, dresser une liste

de codes, c'est-à-dire des unités d'idées individuelles permettant de saisir des points importants. La liste des codes évoluera au fur et à mesure d'une meilleure compréhension des données.



Voir aussi :

- « Classification et analyse des données qualitatives », *Pour s'y retrouver*, pp.132 à 134

- Mettre au point un système pour assurer le suivi de la provenance de chaque valeur ou numéro (vérification à rebours). Affecter d'abord un numéro à chaque entrevue terminée ou à chaque questionnaire de sondage rempli (p. ex., Int1 ou S1). Faire correspondre ce numéro à un répondant (R1) si cela n'enfreint pas le respect de la confidentialité des participants. S'assurer que chacune des pages du questionnaire et chacune des pages de la transcription de l'entrevue sont numérotées (P1). Numérotter chacune des questions de l'entrevue et du sondage (Q1). Il est alors toujours facile d'expliquer les résultats en remontant à la source des données originales. Par exemple, la numérotation pourrait être la suivante : Int1, R1, Q2, P2, – la réponse provient de : entrevue 1, répondant 1, question 2 à la page 2.
- À la fin de cette étape, un résumé assez concis (1 à 3 pages) pour chaque groupe de données mentionnées précédemment peut être établi. Ces résumés doivent être très descriptifs. Il s'agit ensuite de déterminer la signification de toutes ces données.

4. Déterminer les principaux thèmes et les relations entre les données

- Voir les codes et les résumés préparés pour chaque type de données et commencer à définir les principaux thèmes qui semblent être en relation. Par exemple, comparer ce que les répondants ont dit dans le cadre des entrevues et des sondages à propos de leur satisfaction quant aux services offerts. Comparer les énoncés faits par le personnel, les partenaires communautaires et les participants aux programmes au sujet des points forts des services.
- Mettre l'accent sur les réponses contradictoires et péremptoires, ainsi que sur les réponses claires et fréquentes. Les deux types de réponses sont utiles et peuvent être positives. Cette étape du processus d'analyse peut être intimidante, valorisante, créative et amusante.
- Il faut se rappeler qu'un thème est plus général qu'un code. Il s'agit d'une idée ou d'une question qui aide à comprendre la situation globale à l'étude. Par exemple, dans les données concernant la séparation des familles à la suite d'un déploiement, un code peut renvoyer à la « solitude », à la « perte d'identité », au « stress financier » ou au « fardeau parental ». Un thème correspondant pourrait être « les problèmes multi-facettes auxquels le (la) conjoint(e) fait face pendant une séparation ».
- Lorsqu'on croit avoir relevé un thème, il faut procéder à une contre-vérification pour s'assurer de pouvoir déterminer les données justifiant ce thème. Revenir aux données brutes et s'assurer que le thème correspond à ce que les personnes ont vraiment dit.



Voir aussi :

- « Interprétation des données : quels sont les enseignements et les impacts? », *Pour s'y retrouver*, pp. 77-78
- « Interprétation des données pour en déduire des enseignements et des impacts », *Pour s'y retrouver*, p. 81

5. Commencer la rédaction d'une version provisoire du rapport sur l'évaluation des besoins et des services

- Planifier la structure générale du rapport en utilisant les questions initiales de l'évaluation et l'ensemble de thèmes relevés. L'étape 10 donne plus de détails sur la rédaction du rapport. Il s'agit d'abord de penser aux résultats en fonction de l'organisation du rapport final – ils doivent être présentés comme dans un rapport. Il faut se rappeler que le rapport provisoire évoluera à mesure que les données seront partagées avec les intéressés. Il n'a pas à être parfait à ce moment-ci! La tâche présente consiste à relever les plus importants points forts, enseignements et recommandations.

6. Recueillir des commentaires pour vérifier les résultats

- La participation de certains intéressés à une séance préliminaire de rétroaction à ce moment-ci offre plusieurs avantages :
 - L'initiative permet de « vérifier » certaines conclusions et d'obtenir une réaction immédiate à leur sujet, ce qui donne plus de crédibilité aux résultats. Si les participants à l'évaluation des services ou des besoins de la communauté sont d'accord avec les résultats, cela en accroît la crédibilité et fait mieux comprendre ce que souhaitent les membres de la communauté et leur vision du fonctionnement des services.
 - Il s'agit d'une occasion d'enseigner aux personnes comment procéder à une évaluation des besoins et des services.
 - La collaboration d'intéressés dans l'analyse de l'information recueillie aide à établir des relations solides.
- Informer les membres du comité directeur et d'autres intéressés des thèmes soulevés et des résultats obtenus pour s'assurer que les résultats correspondent exactement à leurs expériences. Cette étape peut avoir lieu avant, pendant et (ou) après la rédaction du rapport. Revoir encore l'objectif de l'évaluation des besoins et des services et s'assurer que les conclusions jusqu'à maintenant correspondent aux motifs initiaux de la tenue de la recherche.



Phase IV

Traitement des résultats

Il est frustrant qu'un rapport soit mis sur les tablettes une fois qu'il est terminé. Il est probablement arrivé à tout le monde, ou presque, de prendre connaissance d'un rapport contenant des recommandations irréalisables ou qui ne semblent pas refléter la réalité des services qui y sont décrits. La phase IV renferme des stratégies pour s'assurer de l'utilité de l'évaluation des besoins et des services.

L'utilité est étroitement liée au fait de réfléchir à l'avance à quelque chose. Si les assises de la recherche sont solidement établies, que des intéressés clés y participent et que des questions claires sont posées, il y a fort à parier que le rapport final sera très utile. L'étape 10 décrit des stratégies de communication des résultats. L'étape 11 présente des lignes directrices pour s'assurer que les résultats, une fois communiqués, feront en sorte d'amener des changements constructifs :

Étape 10 : Partage des résultats

Étape 11 : Mise en pratique des leçons

ÉTAPE 10

Partage des résultats

Que signifie cette étape?

L'étape 10 aide à organiser le rapport sur l'évaluation des besoins et des services et à explorer d'autres moyens de communiquer les résultats.

Selon la diversité et l'intérêt du public ciblé potentiel (p. ex., bailleurs de fonds, participants aux programmes, membres des familles, autres membres de la communauté), on peut décider de préparer un rapport principal (p. ex., à l'intention des bailleurs de fonds), ainsi qu'un ou plusieurs autres moyens de communiquer les renseignements (p. ex., un bulletin de nouvelles à l'intention des familles, un feuillet d'information sur le projet ou une séance d'information publique). Cette étape décrit certains des moyens de communication les plus courants.

En plus de préciser le public auquel s'adresse le rapport, il faut aussi tenir compte de la meilleure façon de communiquer les résultats. Il convient de tenir compte de l'information dont a besoin le principal public ciblé. Par exemple, les bailleurs de fonds pourraient avoir besoin de renseignements sur l'efficacité de l'utilisation des ressources dans le cadre des services ou sur les services qui ont le plus d'impact au moindre coût.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Rédaction d'un rapport
2. Autres moyens de communiquer les résultats

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. Rédaction d'un rapport

Il n'y a pas de présentation particulière exigée par la DSFM pour la production de rapports. Il faut toutefois tenir compte de certains points généraux au moment de rédiger un rapport de recherche :

- Les rapports écrits doivent être aussi concis que possible, mais aussi suffisamment détaillés selon l'information que requiert le public ciblé. Les rapports volumineux et verbeux découragent l'action.
- Si le rapport s'adresse à une vaste gamme d'intéressés, éviter le plus possible l'emploi d'un langage et d'une terminologie complexes et expliquer les expressions ou les procédures peu courantes (p. ex., analyses et concepts statistiques).
- Voir s'il est nécessaire de publier le rapport dans les deux langues officielles. Si ce n'est pas le cas, il conviendrait peut-être de traduire un résumé des principaux résultats dans l'autre langue.
- S'assurer que les membres du comité directeur donnent leur opinion au sujet de la version provisoire du rapport final.

Contenu

Le rapport écrit renferme quatre éléments importants :

- Il décrit clairement le(s) service(s) faisant l'objet de l'évaluation, ainsi que les utilisateurs actuels et potentiels des services.
- Il décrit l'objectif, la raison d'être et la méthodologie du processus d'évaluation des besoins et des services.
- Il décrit les leçons apprises (les résultats) découlant de l'évaluation des besoins et des services.

- Il donne lieu à la prise de mesures découlant de suggestions (recommandations) sur ce qui doit être fait dans le domaine de la planification et de l'évaluation des services.

Présentation

La structure du rapport de recherche peut prendre différentes formes selon les publics auxquels s'adresse le rapport et ses utilisations prévues. Par exemple, si le rapport est destiné à un usage interne, il doit être structuré d'une manière significative pour l'organisation ou le groupe local d'intéressés. Toutefois, s'il s'agit de préparer un rapport final, celui-ci sera probablement transmis aux bailleurs de fonds et à d'autres intéressés en dehors du groupe immédiat. Le cas échéant, le rapport doit être présenté dans une forme conviviale rejoignant un public plus vaste.

Un rapport d'évaluation des besoins et des services peut avoir différentes formes, mais la forme rapport d'enquête convient probablement le mieux à son usage par un CRFM/C. La présentation sous forme de rapport d'enquête contient des questions et des réponses précises au sujet du service ou de la communauté. Elle renferme une description des questions posées et des méthodes utilisées pour y répondre, une description des résultats ainsi que la signification des résultats touchant le service ou la communauté.

La présentation sous forme de rapport d'enquête est la plus courante lorsqu'il s'agit de rédiger un rapport final à la fin d'une période de financement. Un avantage important de cette forme de présentation est que le lecteur peut prendre connaissance du processus de recherche d'une manière simple et logique. Le lecteur peut comprendre plus facilement les motifs de l'exécution de l'évaluation des besoins et des services et sa conception, et les résultats de l'enquête sont présentés de façon logique en fonction de ses motifs.

Il faut se rappeler que des extraits du rapport serviront à la demande de financement du PSFM, qui exige des renseignements sur les résultats de recherche découlant de l'évaluation des services et de l'évaluation des besoins de la communauté. Ces résultats aident à justifier les raisons pour offrir ou non certains éléments des services autorisés du PSFM et à justifier le choix d'activités particulières pour répondre aux objectifs de prestation de services du PSFM.



Voir aussi :

- « Le rapport d'évaluation : Plan modèle d'un rapport d'évaluation », *Maintenir le cap*, pp. 47-48
- « Utiliser les résultats de l'évaluation : Canevas pour la préparation d'un rapport d'évaluation », *Pour s'y retrouver*, pp. 82-83
- « Conseils pour la rédaction de rapports », *Pour s'y retrouver*, pp. 139-140

2. Autres moyens de communiquer les résultats

En plus du rapport écrit normal, il existe d'autres moyens de communiquer l'information recueillie dans le cadre de la recherche aux auditoires prévus et potentiels. Les possibilités sont illimitées; communiquer des résultats est devenu en quelque sorte une forme d'art (p. ex., le théâtre populaire, le multimédia).

Lorsque vous choisissez l'auditoire et la façon de communiquer les résultats, ne perdez pas de vue le but de la recherche et le caractère délicat des résultats. Vous déciderez peut-être de restreindre la diffusion des résultats des sujets délicats comme le stress et le mode de fonctionnement de la famille.

Moyens courants de communiquer les résultats :

- *Séances de rétroaction*

Des présentations orales auprès des intéressés constituent d'excellentes occasions de transmettre de l'information à ces derniers et de recevoir des commentaires du groupe en vue de la planification des services. Cette méthode permet aussi à toutes les personnes en cause de réaffirmer leur engagement au(x) service(s). Faire en sorte d'organiser une présentation dans le cadre d'une activité sociale prévue et offrir rafraîchissements et goûter aux membres de la communauté. C'est aussi une excellente façon de favoriser une plus grande présence des membres de la communauté au CRFM/C et de les mettre au courant des activités du centre. Si le temps et les ressources financières le permettent, tenir une séance de rétroaction de plus grande envergure et inviter des organisations et des employeurs de la communauté en général à participer à l'amélioration de l'image des CRFM/C et ainsi favoriser un plus fort sentiment d'appartenance à la communauté.

- *Notes de service internes*

Il s'agit d'un moyen simple et efficace de tenir informés le personnel et les bénévoles au sujet des activités d'évaluation des besoins et des services. Les notes de service peuvent aussi servir à aider les intéressés à se préparer en vue des prochaines réunions de groupe. Pour des annonces importantes, toutefois, il est préférable de recourir à des présentations orales et à des discussions en groupes (si possible).

- *Feuillets d'information et bulletins des CRFM/C*

Ces documents constituent un moyen efficace de tenir tous les intéressés actuels et potentiels, en particulier les membres de la communauté, informés des progrès, des réussites et des services du centre. Il s'agit de bons outils de promotion s'ils sont employés de concert avec les brochures d'information périodiques et les communiqués de presse spéciaux. On peut y recourir pour transmettre un résumé des résultats d'un rapport de recherche et des trousseaux d'accueil à l'intention des nouveaux membres de la communauté. On peut aussi afficher le résumé des résultats sur le site Web du centre. Encourager les personnes à se rendre au centre pour prendre connaissance du rapport intégral ou en obtenir un exemplaire.

- *Articles de journaux/présentations à des conférences ou à des ateliers*

Si le temps et les ressources le permettent et si on a utilisé un plan d'évaluation novateur ou qu'on a des résultats intéressants à faire connaître, on peut envisager une présentation dans le cadre d'une conférence communautaire, professionnelle ou scolaire ou d'une conférence régionale à laquelle participent d'autres CRFM/C. On peut aussi envisager de rédiger un article à paraître dans un journal ou dans une revue professionnelle ou universitaire, ou dans le bulletin *Point de mire* des CRFM/C. Ces moyens de communication aident d'autres parties intéressées à apprendre de nos réussites et à fournir à la communauté des informations utiles et de la publicité. Si vous planifiez faire des présentations ou publier dans des publications académiques ou professionnelles, vous devriez consulter la DSFM et le DRERH, particulièrement si vos résultats sont tirés d'un outil approuvé par le DRERH.

- *Communiqués de presse*

Un communiqué de presse rédigé clairement et contenant exactement l'information qu'on désire rendre publique constitue un outil très efficace de promotion des services des CRFM/C et aide à rehausser l'image des CRFM/C dans la communauté en général. Le communiqué de presse aide aussi à établir des liens avec les employeurs potentiels et d'autres organisations dans la communauté qui offrent des services aux familles des militaires. De la même façon, une déclaration écrite transmise à un journaliste peut réduire la possibilité de déformation accidentelle des propos tenus. Consultez l'officier des affaires publiques de la base. Il aidera le CRFM/C à transmettre son message aux médias et à informer le cmdt sur l'interprétation que feront les médias des résultats des sondages publiés.



Voir aussi :

- « Partagez avec d'autres les résultats de l'évaluation », *Pour s'y retrouver*, pp. 85-86

ÉTAPE 11

Mise en pratique des leçons

Que signifie cette étape?

L'étape 11 aide à acquérir plus de connaissances quant aux façons d'utiliser les résultats générés, de manière que ceux-ci contribuent à développer davantage la capacité et le savoir-faire au sein de l'organisation et de la communauté.

Idéalement, la rédaction d'un rapport d'évaluation des besoins et des services ne marque pas la fin du processus. L'objet de la recherche active est de favoriser la participation à un changement constructif dans les communautés et les organisations. Il existe d'autres moyens d'utiliser l'information et les recommandations émanant du CRFM/C et de la communauté permettant de contribuer davantage à la croissance et à l'éducation. La planification et l'apprentissage continu sont deux moyens importants d'y parvenir.

Que se passe-t-il ensuite?

1. Trouver des moyens de rendre plus utiles les résultats des évaluations des besoins et des services.
2. Créer une culture d'apprentissage au sein de l'organisation.

Comment appliquer cette étape au CRFM/C?

1. **Trouver des moyens de rendre plus utiles les résultats des évaluations des besoins et des services**
 - Discuter de l'utilisation du rapport qui a été prévue à l'étape de la conception. Réfléchir à nouveau aux raisons ayant motivé l'exécution de l'évaluation des besoins et des services.
 - Faire participer le plus grand nombre possible d'intéressés dans les discussions portant sur les résultats de la recherche et sur les moyens de les mettre en pratique.
 - Soutenir la création d'un comité chargé de travailler à la mise en œuvre des changements découlant des résultats.
 - Donner l'occasion d'apporter des changements dans les services. Commencer par des petits changements et de petites réussites de manière à hausser la confiance et à favoriser une participation plus active et continue des intéressés.



Voir aussi :

- « Utilisation des résultats de l'évaluation », *Maintenir le cap*, pp. 49-50

Leçons apprises dans le processus d'évaluation des besoins et des services

À la fin du projet d'évaluation, il peut être utile pour les participants de discuter des principales leçons communes apprises.

Poser les questions suivantes :

- Que ferait-on de la même façon?
- Que ferait-on différemment? Pourquoi?
- Comment peut-on aller de l'avant à partir de la synergie créée pour :
 - s'assurer de donner suite aux résultats;
 - s'assurer de ne pas oublier les leçons apprises sur la façon de mener une recherche au sein de l'organisation?

Prendre le temps de célébrer. Une fois le projet terminé, trouver des façons de remercier les participants. À la réunion finale du comité, consacrer du temps à se féliciter les uns, les autres.

2. Créer une culture d'apprentissage au sein de l'organisation

- Reconnaître l'utilité du *processus* d'évaluation des besoins et des services, et du *produit* obtenu. Qu'a-t-on appris au sujet de l'exécution de la recherche? Comment peut-on s'assurer que ces leçons sont intégrées au projet de recherche suivant?
- Si des participants au programme n'ont pu se faire entendre par le passé, le processus de recherche leur a peut-être donné l'occasion d'exprimer leurs commentaires au sujet des services. Comment peut-on continuer à donner l'occasion aux participants de s'exprimer sur le programme?
- Si on tient compte des membres du comité de recherche et d'autres personnes ayant participé à la recherche, certains d'entre eux pourraient-ils souhaiter participer à d'autres activités bénévoles ou occuper des rôles plus importants?

Le Centre de la famille Valcartier, à Courcellette (Québec), a fait de l'évaluation une de ses tâches quotidiennes. A la suite des résultats d'un sondage mené en 1993 auprès de réservistes et de leurs familles, le Centre de la famille a mis en œuvre un programme efficace de soutien social et d'éducation appelé Op Oasis.

Le programme Op Oasis offre plusieurs réseaux de soutien à l'intention des membres du personnel militaire et de leurs familles, particulièrement au moment des déploiements. Les adultes peuvent participer à des ateliers éducatifs avant, pendant et après un déploiement. Les jeunes sont invités à des repas hebdomadaires à leur intention et à participer à des ateliers pour les aider à se familiariser aux aspects importants de la vie des familles des militaires. Pendant les déploiements, des bénévoles communiquent avec les conjoints des militaires déployés pour leur offrir un soutien social et pour s'enquérir de leurs besoins d'aide ou d'information.

Ces programmes sociaux ont été élaborés et mis en œuvre en collaboration avec des représentants de différents niveaux dans la chaîne de commandement, en fonction de l'information, de la rétroaction et des commentaires découlant des évaluations des besoins et des programmes menées au *Centre de la famille*. Le personnel du centre est conscient de l'évolution constante du climat militaire et fait donc preuve de souplesse dans la prestation des programmes et des services offerts de manière à mieux répondre aux besoins des bénéficiaires des services.



« À partir de notre évaluation des besoins menée auprès de familles des militaires, nous avons constaté dans le cadre de discussions en groupes et de sondages qu'il est difficile pour les familles qui déménagent d'une base à une autre de trouver un médecin. Vous venez à peine d'en trouver un dans votre communauté que vous êtes affecté à une autre base. Les enfants ne reçoivent pas les soins médicaux continus dont ils ont besoin et tout est à recommencer. Il est aussi difficile d'être référé à un spécialiste car une clinique ne le fait pas normalement.

Par conséquent, pour donner suite au besoin relevé dans le cadre de nos discussions en groupes et du sondage, nous avons élaboré un programme spécifique sur place, un centre médical à l'intention des familles des militaires. Si la famille n'a pas de médecin attitré dans la région, elle peut avoir accès à un médecin de la base par le biais de notre centre médical. Comme nos services sont destinés à améliorer la qualité de vie des familles des militaires, nous avons pensé qu'il s'agissait là d'un moyen de donner suite aux résultats de notre évaluation des besoins et de mettre en place un programme pour répondre à ce besoin. »
 – CRFM Kingston



Choix d'un consultant

Selon le temps et l'argent qu'il est possible de consacrer à l'évaluation des besoins et des services, l'expérience antérieure dans ce genre de recherche et le niveau de compétence technique, le centre peut décider de faire appel aux services d'un évaluateur externe. Certains points à considérer dans le choix d'un évaluateur sont précisés ci-dessous.⁵

Au départ, il faut décider si on fait appel ou non aux services d'un évaluateur externe, d'un évaluateur interne, ou une combinaison des deux. Des évaluateurs externes et internes ajoutent de la valeur au travail d'évaluation des besoins et des services.

- Les évaluateurs externes apportent une perspective nouvelle et une expertise dans l'évaluation de services et de besoins dans la communauté.
- Les évaluateurs internes (membres du personnel, du comité du conseil ou du comité consultatif, ou d'autres bénévoles) comprennent parfaitement les services offerts et l'organisation des CRFM/C et peuvent aussi mieux connaître les intéressés dans le projet.
- Tenir compte des points suivants quand vient le temps de décider d'embaucher ou non un évaluateur externe :
 - L'objectif de l'évaluation des services ou de l'évaluation des besoins de la communauté.
 - A-t-on besoin d'une personne compétente dans l'évaluation des besoins de la communauté dans une communauté étalée sur une grande superficie rendant la communication difficile?
 - Les questions de recherche.
 - A-t-on besoin d'une personne qui a de l'expérience dans les Centres de ressources pour les familles ou dans les services communautaires pour les enfants et les adultes?
 - Le contexte organisationnel et conjoncturel des CRFM/C.

5. Denham & Gillespie (1996). *Guide d'évaluation de projet : Une démarche participative*. Centre national d'information sur la violence dans la famille, Direction de la santé de la population, Santé Canada

- A-t-on besoin d'une personne qui possède de l'expérience avec les groupes d'intéressés et les Forces canadiennes?
 - L'adaptabilité de la méthode de travail, du style de communication et de la méthode de recherche que préconise l'évaluateur à la méthode de recherche participative active des CRFM/C.
 - Le type de relation préférable entre l'évaluateur et le comité directeur de la recherche.
 - Le type de relation préférable entre l'évaluateur et les membres du personnel, du conseil et du comité consultatif et d'autres bénévoles du CRFM/C.
- Rechercher les aptitudes importantes suivantes chez l'évaluateur :
 - L'aptitude à l'écoute.
 - La capacité de regrouper différents points de vue de nombreux intéressés.
 - La capacité et la volonté de s'adapter aux situations changeantes lorsqu'elles surviennent.
 - La capacité de travailler efficacement et respectueusement avec l'équipe d'intéressés chargée de l'évaluation afin de concevoir et d'exécuter l'évaluation des services ou l'évaluation des besoins de la communauté.
 - Si le CRFM/C embauche un consultant, le contrat devrait comprendre les dispositions suivantes :
 - la liste nominative doit être utilisée aux seules fins précisées dans l'entente
 - seul le CRFM/C peut utiliser ou diffuser les résultats de la recherche (le CRFM/C est donc propriétaire des données et du produit final).



Voici comment le CRFM Calgary s'y est pris pour embaucher un consultant externe pour ses travaux.

« Notre demande était assez élaborée. Quatre candidats ont répondu dans les délais prévus et nous les avons interviewés et leur avons demandé des références. Nous avons trouvé un groupe disposant de deux consultants en mesure d'effectuer le travail pratique qui semblait approprié. Aucun des consultants dont nous pouvions tirer parti des compétences ne possédait une expérience du secteur militaire, mais ceux que nous avons retenus étaient très ouverts et accessibles et désiraient ardemment tout savoir du style de vie en question. Notre décision convenait parfaitement à la communauté et chacun a pu constater que ces consultants étaient très accessibles. » – CRFM Calgary



Voir aussi :

- « Choix d'un consultant et sa contribution » *Pour s'y retrouver*, pp. 90-91



Appendice A

Aperçu des étapes et des tâches

Phase I : Les assises

Étape 1 : Clarifier les rôles des intéressés

1. Définir les groupes ayant un intérêt pour le(s) service(s) et pour l'évaluation des besoins et des services
2. Inviter des représentants des groupes intéressés à constituer un comité directeur de la recherche
3. Faire en sorte que les membres du comité aient une interprétation commune des attentes
4. S'assurer que tous les membres puissent assister aux réunions du comité directeur
5. S'assurer que les membres du comité directeur soient tous égaux
6. Favoriser la participation des intéressés et des membres du comité directeur

Étape 2 : Connaître les avantages d'une recherche participative active

1. Discuter des avantages de la recherche participative active
2. Essayer de trouver des moyens de rendre la recherche participative et orientée vers l'action

Étape 3 : Déterminer l'objet de la recherche

1. Définir l'axe de la recherche
2. Élaborer un modèle logique pour visualiser le(s) service(s) évalué(s)
3. Définir le principal résultat attendu de l'évaluation des besoins et des services
4. Résumer la discussion en rédigeant un énoncé d'objectif approuvé par tous les membres du comité directeur

Étape 4 : Exposer le contexte de la recherche

1. Identifier les gens et les autres ressources soutenant la recherche
2. Revoir et bien assimiler la documentation pertinente sur les services ainsi que les autres sources potentielles d'information
3. Discuter des événements ou des circonstances anticipés pouvant avoir un impact sur la recherche
4. Définir le public visé par l'évaluation des besoins et des services

Phase II : Planification de l'évaluation des besoins et des services

Étape 5 : Définir les principales questions de recherche

1. Discuter en groupe des principales questions auxquelles on désire trouver des réponses une fois l'évaluation des besoins et des services terminée.
2. Dresser une liste des questions de recherche
3. Déterminer des indicateurs pertinents aux questions de recherche

Étape 6 : Choix des méthodes, des outils et de la stratégie d'échantillonnage et de recrutement

1. Comprendre l'importance d'utiliser plusieurs méthodes, selon plusieurs points de vue, pour la collecte de données (triangulation)
2. Revoir les différentes options fournissant des sources d'information
3. Choisir et créer des outils de collecte de renseignements
4. Élaborer une stratégie d'échantillonnage et de recrutement
5. Tenir compte de considérations morales

Étape 7 : Planification de l'analyse

1. Avoir confiance dans les questions et la conception d'origine
2. Planifier l'analyse de données
3. Intégrer un élément de souplesse – laisser du temps pour la réflexion
4. Dresser un plan de travail sur l'évaluation des besoins et des services
5. Évaluer la validité du plan de recherche

Phase III : Collecte et analyse de l'information

Étape 8 : Collecte de l'information

1. Test préliminaire, essai pilote et outils de recherche fins
2. Former le personnel et les bénévoles qui participeront à la collecte de données
3. Surveiller les progrès réalisés afin d'assurer le contrôle de la qualité
4. Relever les problèmes imprévus et y donner suite

Étape 9 : Analyse de l'information

1. Organiser les données d'une manière logique
2. Revoir les questions de recherche initiales comme point de référence aux fins de l'analyse
3. Commencer à résumer et à coder les données
4. Définir les principaux thèmes et les relations entre les données
5. Commencer la rédaction d'une version provisoire du rapport sur l'évaluation des besoins et des services
6. Recueillir des commentaires pour vérifier les résultats

Phase IV : Traitement des résultats

Étape 10 : Partage des résultats

1. Rédaction d'un rapport
2. Autres moyens de communiquer les résultats

Étape 11 : Mise en pratique des leçons

1. Trouver des moyens de rendre plus utiles les résultats des évaluations des besoins et des services
2. Créer une culture d'apprentissage au sein de l'organisation



Appendice B

Conseil consultatif du projet

Peter Gabor

Consultant de la DSFM, Université de Calgary
à Lethbridge

Laurie Johnson

Membre et ex-présidente, Centre des ressources
pour les familles des militaires Winnipeg

Genella Macintyre

Directrice exécutive, Centre des ressources pour
les familles des militaires Shilo

Major Rob Morrow

Officier de recherche – Politique sociale, Direction
de la recherche et de l'évaluation en ressources
humaines

Pam Willis, Eva Marks MacIsaac et

Madeleine Lafleur

Représentantes régionales, Direction des
services aux familles des militaires

Alla Ivask

Gestionnaire supérieure de l'élaboration des
politiques et des programmes, Direction des
services aux familles des militaires

Maureen Kellerman

Coordonnatrice de programme, Direction des
services aux familles des militaires



Appendice C

Liste des sources clés

Les CRFM suivants ont aimablement partagé leur expérience au sujet de l'évaluation des besoins et des services dans la communauté :

- CRFM Calgary (Calgary, Alberta)
- CRFM Dundurn (Dundurn, Saskatchewan)
- CRFM Kingston (Kingston, Ontario)
- Centre de la famille Valcartier (Courcelette, Québec)
- CRFM Halifax (Halifax, Nouvelle-Écosse)



Appendice D

Processus d'approbation des plans de recherche des CRFM/C par le DRERH

Nota : Comme indiqué aux pages 7 et 8 de ce guide, le Directeur – Recherche et évaluation en ressources humaines (DRERH) doit approuver tous les projets des CRFM/C concernant la conduite d'un sondage au sein de la communauté ou d'une recherche portant sur un déploiement particulier.

Manifestez votre intention de mener un sondage au sein de la communauté ou une recherche portant sur un déploiement particulier

Lorsque le CRFM/C remplit la demande de financement, il doit présenter son plan d'évaluation des besoins de la communauté et d'évaluation des services. Si le CRFM/C prévoit mener un sondage au sein de la communauté ou une recherche portant sur un déploiement particulier au cours de l'année financière, il doit l'indiquer clairement dans son plan. Durant la rencontre de signature de la demande de financement du PSFM

avec le commandant (cmdt) local, discutez avec lui du but de la recherche, du moment de sa conduite en soulignant que le PE ou l'ENS stipule que les CRFM/C doivent effectuer des évaluations des besoins et des services.

Examen de la DSFM et approbation du cmdt local

Lorsque le comité directeur de la recherche du CRFM/C a terminé la première version des outils de recherche, transmettez-en une copie à la gestionnaire des opérations régionales de la DSFM. Le personnel de la DSFM peut vous donner un point de vue très intéressant fondé sur son expérience avec les autres CRFM/C.

Lorsque le personnel de la DSFM a formulé ses commentaires et que votre comité se déclare satisfait des outils de recherche, transmettez de nouveau des copies des documents à la gestionnaire des opérations régionales, accompagnées de la demande de conduite d'une recherche du DRERH dûment remplie (voir appendice E).

Vous remarquerez que la demande de conduite d'une recherche doit être approuvée par le cmdt local. Assurez-vous que le président du conseil d'administration ou du comité consultatif ou le directeur exécutif ou le directeur du CRFM/C remet au cmdt un exemplaire des outils de recherche et lui communique le but de la recherche, le moment, et la manière dont elle sera effectuée. Si la recherche traite d'un déploiement particulier, l'approbation du commandant de l'unité concernée est également nécessaire.

Le personnel de la DSFM veillera à transmettre rapidement la demande de conduite d'une recherche, les outils de la recherche et tous les autres documents au DRERH.

Approbation du DRERH

Le DRERH examinera les outils de la recherche et formulera ses commentaires sur les composantes devant être modifiées pour que ces outils puissent être utilisés dans la communauté militaire. Lorsque votre CRFM/C aura reçu les commentaires du DRERH, vous devrez renvoyer vos outils de recherche modifiés au DRERH à des fins d'approbation finale. Prévoyez que le processus d'examen et d'approbation du DRERH prendra environ quatre semaines.



Appendice E

Demande de conduite d'une recherche du DRERH

**Proposition de plan de recherche pour les
sondages effectués dans la communauté ou
les recherches liées aux déploiements**

CRFM/C :

Nom de la personne ressource :

Courriel :

Téléphone :

La présente vise à vous aider à rédiger la proposition. Vous devez traiter toutes les sections. La proposition ne peut pas excéder trois pages (plus les pièces jointes) et peut être plus courte.

Titre (en anglais et en français si possible)

But de la recherche

- Pourquoi la recherche est-elle importante? Que cherchez-vous?
- Date proposée ou souhaitable du début et de la fin (de la collecte de données).
- Date proposée de la présentation du rapport de recherche.
- Bénéfices que tireront le MDN et les FC de cette recherche.

Parrain : DSFM

Approbation du commandant de la base/Information aux CEMA

- Veuillez joindre un document attestant que le commandant de la base a approuvé la conduite de cette recherche.
- Si la recherche porte sur un déploiement particulier, veuillez joindre un document attestant que le commandant de l'unité a approuvé la conduite de cette recherche.
- La DSFM informera le CEMA que vous effectuerez cette recherche, lorsqu'elle sera approuvée. Avec quel CEMA désirez-vous que la DSFM entre en contact?

Nota : 1. Signal d'interruption : si le commandant de la base ne donne pas son approbation, le DREH ne peut pas entreprendre la recherche.
2. Le CRFM/C peut entreprendre la recherche s'il a l'autorisation du commandant de la base et l'approbation technique du DREH.

Participants

- Nombre (préciser s'il s'agit de membres de la Force régulière, de la Réserve, de conjoints civils de membres des FC, d'employés du MDN, etc.).
- Mode de sélection (au hasard, selon le grade, etc.)
- Localités (préciser)

Instruments (joindre un exemplaire du sondage, du guide d'entrevue, etc.)

- Décrire les outils de la recherche (Ce que la recherche mesure, la durée, etc.)
- L'instrument est-il nouveau ou a-t-il été utilisé auparavant?

Processus

- Expliquer de façon *précise* le processus de la recherche (questionnaire, questionnaire électronique, entrevue téléphonique, groupe de discussion, etc.).
- Préciser les exigences en matière de respect des langues officielles.
- Expliquer les analyses qui seront effectuées.

Considérations éthiques

- Quelles sont-elles?
- Est-ce que cette recherche engendrera un sentiment d'anxiété? Si oui, comment comptez-vous traiter cet état de fait?
- Comment garantirez-vous l'anonymat des participants?

Joindre à la proposition :

- Copie de l'énoncé d'éthique (Si votre conseil, votre comité consultatif ou votre comité directeur a élaboré un énoncé d'éthique, veuillez le joindre à la proposition).
- Copie du formulaire de consentement (Ce formulaire peut faire partie des documents que le participant signe lorsqu'il répond au sondage).
- Copie de l'énoncé de confidentialité (Ce formulaire peut faire partie des documents que le participant signe lorsqu'il répond au sondage).



Appendice F

Ressources supplémentaires

Denham, Donna et Gillespie, Joan. *Guide d'évaluation de projet : Une démarche participative*. Centre national d'information sur la violence dans la famille, Direction de la santé de la population, Santé Canada, 1996. (En versions anglaise et française)

Pour commander cette publication :

Téléphone : 1-800-267-1291

Pour télécharger cette publication :

Version anglaise : www.hc-sc.gc.ca/hppb/familyviolence/html/1project.htm

Version française : www.hc-sc.gc.ca/hppb/violencefamiliale/html/fvprojetevaluation_f.html

Doing It Right! A Needs Assessment Workbook. Edmonton Social Planning Council, 1993. (En version anglaise seulement)

Pour commander cette publication :

Téléphone : (780) 423-2031; Télécopieur : (780) 425-6244; Courriel : edmspc@interbaun.com

Site Web : www.edmspc.ca

Pathways to a Healthy Community: An Indicators and Evaluation Tool Kit. Ontario Healthy Communities Coalition, 1999. (En version anglaise seulement)

Pour télécharger cette publication :

www.healthycommunities.on.ca (sous la rubrique « publications », choisir « Pathways to a Healthy Community »)

Gabor, Peter. *L'évaluation des programmes en ressources pour la famille: Défis et approches prometteuses.* Association canadienne des programmes de ressources pour la famille, 2003. (En versions anglaise et française)

Pour commander cette publication :

Téléphone : (613) 237-7667; Télécopieur : (613) 237-5515; Courriel : info@frp.ca

Site Web : www.frp.ca (sous la rubrique « publications », choisir « liste des publications »)

Know Your Community: A Step-by-Step Guide to Community Needs and Resources Assessment. Family Support America, 1998. (En version anglaise seulement)

Pour commander cette publication :

Téléphone : (312) 338-1522 Fax : (312) 338-0900 x 155

Site Web : www.familysupportamerica.org



Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes
1600, rue Star Top, Ottawa ON K1A 0K2
Téléphone : (613) 995-6792; Télécopieur : (613) 995-2178
www.cfpsa.com