

# Évaluation des besoins de la communauté

Guide pour comprendre comment  
et pourquoi évaluer les besoins  
des jeunes de votre communauté



A Division of the Canadian Forces Personnel Support Agency  
Une division de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes



mai 2005

## **Pourquoi évaluer les besoins des jeunes de la communauté?**

Comme le titre le suggère, l'évaluation des besoins de la communauté sert à recueillir de l'information en vue de connaître les enjeux de la communauté, en l'occurrence, ceux qui concernent les jeunes. Il s'agit de comprendre les réalités que vivent les jeunes afin de tenter de trouver des programmes et des services qui les aideront à relever leurs défis ou pour déterminer jusqu'à quel point les jeunes de la communauté utilisent les services existants dans la communauté des FC. Parfois, les évaluations des besoins doivent aussi tenir compte de l'utilisation que font les jeunes des ressources qu'offrent déjà d'autres groupes et organisations civiles. En bref, l'évaluation des besoins permet à l'organisation de vérifier ses hypothèses concernant les besoins et les désirs des jeunes AVANT d'amorcer la planification

## **Les trois principales raisons pour lesquelles les organisations effectuent une évaluation des besoins de la communauté**

### *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.

### *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

## **Bénéfices pour les jeunes**

1. Les jeunes peuvent accroître leur compréhension de leur communauté et leur engagement à son endroit — l'engagement suscite le dévouement et l'autonomisation.
2. Les jeunes engagés dans la planification et l'exécution de l'évaluation des besoins développent des aptitudes en animation et en recherche et une pensée critique.
3. Engager les jeunes dans l'élaboration de l'évaluation des besoins garantit que les bonnes questions seront posées et donc qu les bonnes réponses seront trouvées.

## **Choisir la « bonne » méthode d'évaluation des besoins**

Pourquoi est-il important d'utiliser plusieurs méthodes pour poser les mêmes questions?

Certains outils d'évaluation des besoins de la communauté génèrent une petite quantité de renseignements

à partir d'un large bassin de répondants tandis que d'autres génèrent des renseignements détaillés à partir d'un petit bassin de répondants. Tout comme les adultes, les jeunes ont des préférences et répondent différemment en fonction du stimulus. Il est facile de comprendre que ce ne sont pas tous les jeunes qui débordent d'enthousiasme à l'idée de répondre à un sondage écrit. Par contre, ils pourraient exprimer des opinions valables dans le cadre d'un groupe de discussion. Il est important de déterminer quels outils seraient plus efficaces et efficaces pour le groupe cible. Les différentes méthodes comprennent notamment :

- Entrevues individuelles — un processus par lequel un intervieweur obtient d'une autre personne des renseignements et des descriptions. Les entrevues sont conduites individuellement, au téléphone ou en personne.
- Questionnaires — une série de questions ouvertes ou fermées. Les questionnaires peuvent être administrés individuellement en personne, au téléphone ou par écrit.
- Groupes de discussion — un groupe de personnes (généralement 7 à 10) se réunissent avec un animateur pour discuter d'un ou plusieurs sujets particuliers.
- Les formulaires de commentaires remplis par des participants à une activité.
- Tribunes communautaires

#### *Autres aspects dont il faut tenir compte*

- déterminer au préalable le nombre de jeunes qui participeront aux entrevues ou au sondage.
- tenir compte des coûts administratifs (photocopies, frais de poste)
- respecter les exigences linguistiques
- déterminer au préalable le nombre de réponses ou de répondants qui constituent une représentation raisonnable des jeunes de la communauté;
- respecter la confidentialité.

### **Qu'est-ce que le DRERH?**

Le Directeur — Recherche et évaluation en ressources humaines (DRERH) est l'organisme responsable d'examiner tout le matériel utilisé dans le cadre d'évaluations ou de sondages de segments de la population des FC. Les fonctions d'examen et d'autorisation sont effectuées conformément au CANFORGEN 145/02 ADMHRMIL 079 UNCLASS DEC 02. Il faut obtenir l'autorisation du DRERH avant d'utiliser un outil de recherche.

Il est particulièrement important de s'assurer que toutes les recherches (en l'occurrence l'évaluation des besoins des jeunes) sont examinées et approuvées par le commandant de la base ou de l'escadre avant de les soumettre au DRERH.

Lorsque l'approbation du commandant est obtenue, il faut remplir la demande de conduite d'une recherche du DRERH (annexe 1) et la présenter avec le plan et les outils du sondage.

Le processus d'examen et d'approbation peut être assez long; il faut donc prévoir du temps à cet effet au moment d'établir le calendrier de la méthode de recherche proposée.

## Quelles questions poser?

Il ne faut pas aborder la question à l'emporte-pièce. Les ressources et les enjeux sont différents dans chaque communauté et les jeunes sont différents d'une communauté à l'autre. Conséquemment, les questions, donc les réponses, seront différentes. Quelles que soient les questions, veillez à les formuler d'une façon très précise et facile à comprendre. Les jeunes ont une manière bien à eux de s'exprimer. Tentez de formuler les questions dans un style qu'ils comprennent et auquel ils peuvent s'identifier.

Le modèle qui figure à l'annexe B est un sondage d'utilisation générale approuvé par le DRERH. Sachez que si vous modifiez les questions du modèle, il faut soumettre les modifications au DRERH et obtenir son approbation (selon le processus susmentionné) avant d'administrer le sondage.

### *Autres facteurs contribuant au succès*

- Rendez l'exercice amusant. Comprendre la façon de penser des jeunes peut forcer votre organisation à revoir la façon dont elle présente l'information. Essayez de formuler des questions courtes et utilisez le format « cocher une des réponses » plutôt que de demander de longues réponses écrites.
- Prévoyez de la nourriture durant les activités des groupes de discussion et des réunions communautaires. Si vous attirez les jeunes sur les lieux, vous aurez gagné une partie de la bataille.
- Prévoyez des mesures incitatives, une récompense pour ceux qui répondent au sondage ou qui participent à un groupe de discussion (p. ex. tirage, prix de présence).
- Partagez l'information recueillie avec les autres organismes de la communauté (demandez-leur de vous communiquer les résultats d'études semblables effectuées dans la communauté).
- Envisagez la possibilité de demander l'aide des écoles. Les écoles sont l'endroit propice pour avoir accès à un auditoire captif, particulièrement dans certaines localités des FC.
- Lorsque les jeunes parlent, ÉCOUTEZ. Utilisez l'information recueillie. Il n'y a rien de plus frustrant que de se voir demander son opinion puis de constater qu'on n'en tient pas compte.

## Que faire avec toute cette information?

Lorsque vous avez recueilli toute l'information, il peut paraître fastidieux de l'analyser et de tirer des conclusions. Décider ce que vous voulez faire avec l'information peut être une tâche ardue.

Pour commencer, il pourrait être préférable de parcourir les résultats du sondage ou le rapport du groupe de discussion. Vous devez vous familiariser avec le matériel avant de tenter de l'organiser. Tout en examinant les réponses, prenez vos observations en note.

Puis, décidez de la meilleure façon d'analyser ou d'examiner les réponses. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise manière d'aborder le travail. Organisez les réponses de la manière qui répond le mieux à vos besoins. Précisez votre champ d'action en retournant aux premières questions auxquelles vous désiriez trouver une réponse à l'aide de ce processus. Cette démarche vous aidera à mettre les réponses obtenues en contexte.

Examinez de nouveau les réponses et commencez de dégager des points importants ou des thèmes communs. Si vous avez des données quantitatives, résumez les réponses obtenues à chacune des questions et faites la moyenne du nombre de fois que chaque réponse a été choisie

Si vous examinez les réponses de jeunes se conformant à des critères différents, (p. ex. ceux qui vivent dans les LF par rapport à ceux qui vivent à l'extérieur de la base), analysez leurs réponses de façon distincte pour détecter les différences significatives.

Lorsque les résultats sont compilés par sujets, vous êtes prêt à dresser un rapport et à tirer les enseignements, regrouper les thèmes et à formuler des recommandations.

### **Vous avez le rapport en main...et ensuite?**

Il est crucial de ne pas laisser les résultats de votre évaluation des besoins accumuler la poussière sur une tablette. Faites-en bon usage en les intégrant à la planification et à l'élaboration de programmes et de services pour les jeunes de votre communauté.

Lorsque vous planifiez les activités de concert avec le comité du club de jeunes, veillez à partager avec eux les résultats de votre évaluation des besoins en tenant compte des résultats tout au long de la planification.

De plus, il est extrêmement important de partager les résultats à l'interne et à l'externe, avec des agences de services à la jeunesse dans votre communauté. Les questions liées à la santé et à l'emploi, par exemple, peuvent revêtir un intérêt particulier pour les centres ayant la même vocation et servir de catalyseur pour la création de partenariats.

### *Après coup*

Lorsque la recherche est terminée et que les résultats sont compilés, il est important de prendre de temps d'examiner le processus et de tirer des leçons. Revenez sur les aspects suivants :

- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Qu'est-ce qui a moins bien fonctionné?
- Le moment était-il propice?
- Avez-vous posé les bonnes questions et obtenu l'information requise?
- Les jeunes ont-ils exprimé leur opinion librement?
- Le nombre de réponses était-il suffisant pour susciter une véritable réflexion dans la communauté?
- Quels changements pourriez-vous apporter pour rendre le processus plus efficient et efficace?

**Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'évaluation des besoins de la communauté, consultez :  
[www.cfpsa.com/fr/psp/dmfs/resources/communityneeds\\_f.asp](http://www.cfpsa.com/fr/psp/dmfs/resources/communityneeds_f.asp)**

## Références bibliographiques

*Pour s'y retrouver : Une méthode d'évaluation participative pour les programmes de ressources pour la famille*, Diana Ellis, Association canadienne de ressources pour la famille (FRP Canada), 1998

*Guide de ressources et des bonnes pratiques : évaluation des besoins et des services dans les Centres de ressources pour les familles des militaires*, Direction des services aux familles des militaires, 2004

### Remerciements :

L'équipe de projet des services à la jeunesse désire remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce guide.

Vos commentaires sont précieux pour nous.

À cet effet, nous remercions tout particulièrement le CRFM Halifax.