TROUSSE D'OUTILS D'ÉVALUATION

Centre d'innovation en santé mentale sur les campus

19 avril 2018

CENTRE FOR INNOVATION IN CAMPUS MENTAL HEALTH

Ontario

TABLE DES **MATIÈRES**

INTRODUCTION 04

Présentation de la trousse en 5 questions 05
01 : Pourquoi procéder à une évaluation ? 05
02 : Quels sont les objectifs de cette trousse ? 06
03 : À qui cette trousse s'adresse-t-elle ? 06
04 : Comment utiliser cette trousse ? 07
05 : Quand utiliser cette trousse ? 08

SECTION 01 : QU'EST-CE QUE L'ÉVALUATION ? 09
1.1 Les types d'évaluation 10
1.2 Les approches d'évaluation 13
1.3 Quiz sur les types d'évaluation 16

SECTION 02 : LA PLANIFICATION DE L'ÉVALUATION 17
2.1 Vérifier la disponibilité opérationnelle 18
2.2 Concevoir un plan d'évaluation 23
2.2a Déterminer comment mobiliser les parties prenantes 24
2.2b Établir ou revoir le modèle logique 26
2.2c Déterminer les questions d'évaluation 31
2.2d Établir la méthodologie (quelles données recueillir, quand et comment le faire) 33
2.3 En résumé... et quiz 39

SECTION 03 : PROCÉDER À L'ÉVALUATION 40
3.1 Comprendre les enjeux éthiques de la collecte de données 41
3.2 Concevoir les outils et collecter les données. 43
3.2a Utiliser le questionnaire de sondages existants 43
3.2b Créer un sondage (l'anatomie d'un questionnaire) 43
3.2c Rédiger les questions de sondage 44
3.2d Comparer des données recueillies à différents moments 47
3.2e Les entrevues et les groupes de discussion 48
3.2f Organiser et mener une entrevue ou un groupe de discussion 50
3.3 Analyser et interpréter les données 54
3.4 En résumé... et quiz 57

SECTION 04 : COMMUNIQUER LES RÉSULTATS ET APPRENDRE 58
4.1 Communiquer les résultats 59
4.2 Bâtir une culture de l'évaluation 60
4.3 En résumé... et quiz 61

LISTE DE RESSOURCES 62
BIBLIOGRAPHIE 65

ANNEXES : 66-80

Glossaire : 66
Solutionnaire aux quiz et aux études de cas 67
Feuilles de travail vierges 77

INTRODUCTION

Le Centre d'innovation en santé mentale sur les campus (CISMC) est un projet de partenariat entre Collèges Ontario, le Conseil des universités de l'Ontario, l'Ontario Undergraduate Student Alliance, le College Student Alliance et la division ontarienne de l'Association canadienne pour la santé mentale.

Notre mission est d'aider les collèges et les universités de l'Ontario à augmenter leur capacité à favoriser la santé mentale et le bien-être de la population étudiante. Pour ce faire, nous animons une communauté de pratique sur le thème de la santé mentale sur les campus et coordonnons l'échange de connaissances et de savoir-faire. Nous stimulons et appuyons également l'innovation dans le domaine. Le CISMC est financé par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle.

Sur le plan de la santé mentale et des dépendances, les besoins de la population étudiante de l'Ontario connaissent une croissance préoccupante. Le secteur de l'éducation postsecondaire (EPS) doit incontestablement prendre des mesures pour y répondre.

Selon le rapport *In it Together : Taking Action on Student Mental Health*, publié en 2017 par le Conseil des universités de l'Ontario, Collèges Ontario, l'Ontario Undergraduate Student Alliance et le College Student Alliance, la santé mentale représente l'un des enjeux les plus importants sur les campus des établissements d'enseignement postsecondaire.

Pas moins de 75 % des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ont connu une manifestation de ceux-ci avant l'âge de 25 ans. Selon l'enquête réalisée en 2016 par le National College Health Assessment (NCHA), les cas de dépression et d'anxiété ainsi que les tentatives de suicide ont subi une augmentation au sein de la population étudiante postsecondaire de l'Ontario. Par exemple, le pourcentage des membres de la population étudiante :

- qui ont déclaré être envahis par une anxiété insurmontable est passé de 58 % en 2013 à 65 % en 2016;
- qui ont déclaré se sentir déprimés au point d'avoir de la difficulté à fonctionner est passé de 40 % en 2013 à 46 % en 2016;
- qui ont sérieusement pensé au suicide est passés de 11 % en 2013 à 14 % en 2016.

Les ressources relatives à la santé mentale et aux dépendances à l'intention des étudiants et des étudiantes sont d'autant plus importantes que ces derniers font face aux exigences des études postsecondaires, en plus de vivre du stress lié aux relations interpersonnelles et au fait d'avoir quitté leur famille pour la première fois ou d'avoir à assumer des responsabilités financières. C'est pourquoi des mesures importantes ont été prises pour faire en sorte que de telles ressources soient offertes sur les campus ontariens. Il est crucial de bien comprendre les retombées de ces services et de continuellement recueillir des données permettant de les améliorer afin de répondre le plus efficacement possible aux besoins de la population étudiante.

Nous avons à cœur de renforcer la capacité du personnel de première ligne des collèges et des universités de l'Ontario à évaluer l'impact de leurs services et de leurs programmes liés à la santé mentale et aux dépendances. Cette trousse constitue un pas dans cette direction.

Présentation de la trousse en 5 questions

01 : Pourquoi procéder à une **évaluation** ?

Offrir des services liés à la santé mentale et aux dépendances sur un campus est un travail complexe qui peut avoir un impact considérable sur la population étudiante. Un processus d'évaluation permet de communiquer cet impact et d'apprendre comment offrir les meilleurs services possible. Il y a plusieurs autres avantages pratiques à effectuer une évaluation :

- ✓ Favoriser la confiance, la transparence et la responsabilisation envers les parties prenantes

Le fait de mettre en place des mécanismes de rétroaction structurés et transparents au sein de votre service indique aux étudiants et étudiantes que vous souhaitez entendre ce qu'ils ont à dire sur le soutien qu'ils reçoivent. Par exemple, passer systématiquement un formulaire d'évaluation à la fin des ateliers sur la santé mentale, laisser du temps pour le remplir et fournir les coordonnées pour vous joindre s'il y a des questions sont des façons de signaler à votre clientèle que leur expérience est importante pour vous et que vous souhaitez répondre toujours mieux à leurs besoins.

L'évaluation est un processus qui permet d'écouter et d'apprendre. De plus, en prenant des mesures concrètes pour améliorer le service en fonction des rétroactions obtenues, vous agissez de façon responsable envers les parties prenantes. L'évaluation permet aussi de vous situer par rapport aux objectifs fixés ou d'expliquer des changements à l'offre de service, ce qui nourrit la confiance entre vous et vos collègues, les bailleurs de fonds, les autres partenaires et, surtout, la population étudiante.

- ✓ Améliorer les programmes en fonction de données probantes

Effectuer une évaluation de votre service ou de votre programme vous permet d'obtenir directement de votre population cible des données probantes pouvant mener à des améliorations concrètes. Vous pouvez ainsi vérifier si votre travail atteint les objectifs fixés et rejoint les groupes ciblés, et si le modèle de prestation de service en place est approprié aux étudiants et étudiantes que vous desservez. Ainsi, les données recueillies lors de l'évaluation sont pertinentes, utilisables et adaptées au contexte. Évaluer votre travail peut également mettre en lumière des résultats inattendus ou remettre en question certaines des hypothèses à propos de la population étudiante qui ont servi à la planification des services. Tout cela peut améliorer ces derniers. Procéder à votre évaluation et en communiquer les résultats, c'est renforcer votre capacité et celle de vos collègues qui travaillent dans un service similaire à soutenir la population étudiante.

- ✓ Démontrer l'efficacité des services aux bailleurs de fonds et autres parties prenantes

Les données recueillies et analysées au cours du processus d'évaluation sont au service de la pérennité ou de la croissance de votre programme. Elles pourront être utilisées pour justifier qu'on y alloue des ressources additionnelles ou qu'on investisse des fonds dans d'autres projets liés à la santé mentale sur votre campus (ou même sur d'autres campus). Il arrive également que des bailleurs de fonds ou des comités d'éthique demandent à voir les résultats obtenus. En démontrant la valeur du travail accompli, on augmente la crédibilité du modèle de service, ce qui peut mener à des partenariats et des collaborations fructueuses. Par exemple, des partenaires

universitaires pourraient fournir leur expertise de recherche; des partenaires du système de santé pourraient améliorer la coordination entre leurs services et les vôtres afin de faciliter l'orientation de votre clientèle vers les ressources adéquates; des partenaires du monde des médias pourraient contribuer à l'organisation de campagnes de sensibilisation ou à la création de matériel de communication efficace.

02 : Quels sont les objectifs de cette trousse ?

Cette trousse a comme objectifs de :

1. Développer la capacité du personnel de première ligne qui offre des services liés à la santé mentale et aux dépendances sur les campus de l'Ontario à évaluer l'efficacité de son travail.
2. Fournir au personnel de première ligne des outils clairs, accessibles et pertinents, à la fois en ligne et sur support papier, pour l'aider à procéder à l'évaluation de son travail.
3. Favoriser une utilisation continue de l'évaluation comme outil indispensable pour s'assurer que les services liés à la santé mentale et aux dépendances qui sont offerts sur les campus sont fondés sur des données probantes et qu'ils répondent aux besoins de la population étudiante.
4. Mettre en place une ressource d'évaluation en ligne qui se développera en fonction des besoins des utilisateurs grâce à des mécanismes de rétroaction intégrés.

03 : À qui cette trousse s'adresse-t-elle ?

En premier lieu

Cette trousse a d'abord et avant tout été conçue à l'intention du personnel de première ligne qui offre des services liés à la santé mentale et aux dépendances sur les campus des collèges et des universités de l'Ontario.

Elle vise donc le personnel des services de santé, de psychologie et de mieux-être, celui des services à la vie étudiante ou de toute autre groupe qui offre sur les campus des programmes et des services liés à la santé mentale et aux dépendances. Elle s'adresse également aux étudiants et étudiantes qui assument des rôles de leadership dans la communauté étudiante et sont en position d'aider leurs pairs à se retrouver parmi les services et les lieux physiques du campus. Les personnes qui coordonnent des projets particuliers en lien avec la santé mentale et les dépendances (par exemple, des campagnes de sensibilisation ou des formations) pourront aussi trouver cette trousse utile pour évaluer leur efficacité.

En deuxième lieu

Les comités ou autres groupes étudiants qui travaillent sur la question de la santé mentale et des dépendances sur le campus pourront également y trouver leur compte, de même que le personnel d'enseignement et de recherche qui s'intéresse aux modèles de service et les gestionnaires qui s'occupent de la planification stratégique ou de la mise en place de politiques liées aux besoins de la population étudiante dans ce domaine.

04 : Comment utiliser cette trousse ?

La structure de cette trousse permet d'accéder facilement à l'information et aux outils pour mettre en place un processus d'évaluation efficace. Dans chaque section, on trouve des explications, des outils pratiques, des feuilles de travail, des études de cas illustrant leur application dans un contexte d'éducation postsecondaire et des liens vers des ressources supplémentaires.

La section 01, « Qu'est-ce que l'évaluation », présente le vocabulaire utilisé et les différents types d'évaluations afin de mettre la table avant les sections suivantes dont le contenu sera plus détaillé.

La section 02, « La planification d'une évaluation », présente d'abord une façon de déterminer si vous êtes prêts à effectuer une évaluation, puis les quatre (4) étapes de la construction d'un plan d'évaluation :

- ✓ Mobiliser les parties prenantes
- ✓ Établir ou revoir le modèle logique
- ✓ Définir les objectifs et les questions d'évaluation
- ✓ Dresser un plan de collecte de données

Pour chacune de ces étapes, vous trouverez des feuilles de travail, la définition des termes clés et des études de cas illustrant leur application.

La section 03, « Procéder à l'évaluation », présente les considérations éthiques liées à la participation de personnes à la démarche, particulièrement en ce qui a trait à la collecte de données visant à répondre aux questions d'évaluation. Vous y trouverez également des renseignements précieux sur l'utilisation d'outils de collecte de données courants comme les sondages et des suggestions pour mener un groupe de discussion. Cette section se termine par la présentation de concepts clés qui vous aideront à analyser vos données.

La section 04, « Communiquer les résultats et apprendre » propose des manières d'utiliser les réponses obtenues lors de l'évaluation pour contribuer à l'amélioration continue de votre service ou de votre programme, et pour faire en sorte que ces connaissances propulsent le travail par rapport à la santé mentale et aux dépendances réalisé sur le campus. Des suggestions simples pour instaurer une culture d'évaluation au sein de votre service concluent la section.

Dans chaque section, vous trouverez des définitions, des renseignements sur les meilleures pratiques, des techniques et des outils d'évaluation ainsi que de précieux conseils.

Vous pouvez utiliser cette trousse de plusieurs façons :

- ✓ En la lisant d'un bout à l'autre pour plonger dans le sujet.
- ✓ En allant directement à la section la plus pertinente pour vous en ce moment.
- ✓ En suivant pas à pas les étapes proposées pour procéder à l'évaluation de votre travail.
- ✓ En la proposant à vos collègues en tant qu'outil de développement professionnel.

Si vous souhaitez développer davantage vos compétences en évaluation de services ou de programmes en milieu d'éducation postsecondaire, vous trouverez à la fin de cette trousse une liste détaillée de ressources supplémentaires. Enfin, une version vierge des feuilles de travail proposées tout au long de la trousse se trouve en annexe.

05 : Quand utiliser cette trousse ?

Vous pouvez utiliser cette trousse à tout moment, et pourquoi pas immédiatement ! Consultez-la au besoin, en fonction d'où vous en êtes dans la planification ou la prestation de vos services. Cette trousse se veut un outil vivant qui suivra l'évolution de vos besoins et de vos priorités. Le CISMC en assurera la mise à jour grâce à des mécanismes de rétroaction en ligne et vérifiera régulièrement quelles autres ressources d'évaluation pourraient être ajoutées. Cette ressource est conçue pour vous, et nous avons à cœur de la rendre le plus utile possible !

Si vous avez des doutes…

C'est peut-être la première fois que vous songez à évaluer votre travail. Cette éventualité génère peut-être un peu d'appréhension ou d'anxiété. Il arrive souvent qu'on se demande si on a les compétences et le temps nécessaires pour procéder à une telle évaluation. Et que faire si les résultats ne sont pas positifs à 100 % ? Il est normal de se poser ces questions. Néanmoins, il est important de surmonter ces craintes pour poursuivre la démarche. Il y a de réels bienfaits à évaluer son travail, des bienfaits qui dépassent les défis et les difficultés appréhendés. Rappelez-vous :

- Les apprentissages qui découleront de l'évaluation auront un impact positif sur votre habileté à fournir un bon service, donc sur les étudiants et étudiantes que vous desservez.
- Procéder à une évaluation est la meilleure façon d'obtenir plus de ressources pour votre service.
- Faire une évaluation, ça s'apprend !
- Vous pouvez commencer par une petite évaluation et ensuite, si vous le souhaitez, mettre en place un processus plus complexe ou détaillé.

Le CISMC est là pour vous aider ! Des webinaires, du soutien et des ressources seront offerts pour vous guider tout au long du processus d'évaluation.

QU'EST-CE QUE **L'ÉVALUATION ?**

SECTION 01 : QU'EST-CE QUE **L'ÉVALUATION** ?

De manière générale, une évaluation détermine la valeur, la qualité ou l'impact d'une activité ou d'une démarche. Une évaluation générale peut porter sur différents aspects. Dans le contexte des services et programmes en santé mentale et dépendance sur les campus, on cherche à connaître leur impact sur la population étudiante et les autres personnes qui évoluent dans l'établissement d'enseignement. Plus précisément, évaluer les programmes et les services signifie procéder à une collecte systématique de renseignements sur les activités proposées, leurs caractéristiques et leurs résultats afin de s'en faire une opinion, d'améliorer leur efficacité et de prendre des décisions éclairées à leur sujet.

L'évaluation est une excellente façon d'apprendre. Elle permet également de faire connaître aux autres votre travail pour qu'eux aussi puissent apprendre de vos expériences.

Évaluer votre programme ou votre service vous permet de démontrer à quel point votre travail aide la population étudiante. Cela vous aide à :

- Planifier l'avenir de votre programme ou de votre service;
- Établir des partenariats et des collaborations;
- Diffuser ou promouvoir les activités de votre programme ou de votre service;
- Renforcer l'argumentaire de vos demandes de financement.

Il y a plusieurs façons d'évaluer votre travail. Avant de déterminer le type, l'approche et la méthode d'évaluation qui correspondent le mieux à vos besoins (voir la section 2.2d pour une présentation détaillée des méthodes d'évaluation et des types de données), il est important de clarifier le vocabulaire qui sera utilisé. Voyons tout de suite les deux principaux types d'évaluation.

1.1 Les types d'évaluation

Type	Description	Quand l'utiliser	Exemples de questions
Évaluation des processus (aussi appelée « évaluation formative »)	Se penche sur les processus et les activités compris dans la planification, la mise sur pied et la prestation des programmes ou des services. L'évaluation des processus aide à comprendre le « comment », notamment comment les objectifs ont été atteints, ainsi que les difficultés, les succès et les apprentissages survenus en cours de route. Ce type d'évaluation permet de mettre à profit la rétroaction reçue pour	Généralement, ce type d'évaluation est utilisé pendant la mise sur pied d'un service, mais il peut également aider à obtenir des renseignements sur des services offerts sur une base continue.	• Avez-nous mis sur pied le programme ou le service comme prévu ? Sinon, pourquoi ? Avons-nous respecté l'échéancier ? • Les bénéficiaires de notre programme ou service sont-ils satisfaits des services reçus ? Quels sont leurs commentaires? • Quelles difficultés avons-nous rencontrées et pourquoi se sont-elles présentées ? Comment avons-nous tenté d'y faire face ?

Type	Description	Quand l'utiliser	Exemples de questions
	réaligner le tir pendant la mise sur pied d'un programme ou d'un service, de recevoir davantage de financement et d'intégrer de nouvelles activités; il favorise également les partenariats avec d'autres personnes (étant donné qu'il leur permet d'en savoir plus sur ce que vous faites).		• Avons-nous utilisé les fonds de la façon qui avait été prévue ? Sinon, pourquoi ?
Évaluation des résultats (aussi appelée « évaluation sommative »)	Détermine si un programme ou un service atteint les résultats escomptés à court ou moyen terme. L'évaluation des résultats permet de comprendre « ce qui s'est passé » grâce à votre travail.	L'évaluation des résultats est faite après que les activités ont été réalisées. On peut toutefois faire appel à ce type d'évaluation en cours de route lorsqu'un service est en place depuis quelques années et qu'il poursuit ses activités sur une base régulière. Au fil du temps, se pencher sur l'évaluation des résultats permet de voir les tendances de fond et d'apprécier les succès sous différents angles.	• Avons-nous atteint les buts de notre programme ou de notre service ? Pourquoi ? • Suite à nos activités, quels changements avons-nous pu observer dans les perceptions et les attitudes par rapport à la santé mentale et aux dépendances ? • Y a-t-il eu des changements au niveau d'anxiété ou aux sentiments de dépression des étudiants et des étudiantes que nous desservons ? • Suite à nos activités, quels changements la clientèle étudiante observe-t-elle dans sa façon de répondre aux défis des études postsecondaires ?

Ressources supplémentaires:

- L'évaluation : qu'est-ce que c'est et pour quoi faire ? (en anglais seulement) http://meera.snre.umich.edu/evaluation-what-it-and-why-do-it
- Les différents types d'évaluation (en anglais seulement) https://cyfar.org/different-types-evaluation

1.2 Les approches d'évaluation

On entend par « approches d'évaluation » les différentes façons de réaliser les tâches associées à la démarche. L'approche choisie peut déterminer la manière de collecter les données ou d'inclure des étudiants et des étudiantes dans la planification de l'évaluation ou la communication des résultats. Il existe de multiples approches, mais nous en soulignons à la suite quelques-unes qu'il peut être utile de garder en tête au moment de prévoir votre démarche d'évaluation.

Bien que certaines de ces approches exigent beaucoup de ressources ou des connaissances particulières, on peut parfois en adopter certains aspects intéressants. Quand vous prendrez connaissance des sections portant sur la planification, la mise en œuvre de l'évaluation et la communication des résultats, vous pourrez revenir consulter les différents types d'approches pour y puiser des éléments qui pourraient être utiles pour évaluer votre service, votre centre ou la population étudiante que vous desservez.

Approche	Description
Évaluation évolutive	L'évaluation évolutive consiste à recueillir de la rétroaction et à analyser les données en temps réel (à mesure que les choses se produisent) afin d'adapter les programmes et les services dans des contextes en constante évolution. Les renseignements recueillis grâce à aux méthodes de cueillette de données (section 2.2d) permettent de déterminer l'impact de votre travail sur la population ou sur le système au sein duquel vous évoluez. Ils indiquent de quelle manière vous pouvez adapter la conception, la mise sur pied et le développement de vos services ou programmes réguliers. Cette approche est particulièrement utile pour déterminer l'efficacité d'un service qui est offert pour la première fois ou qui est conçu pour évoluer en fonction des apprentissages réalisés au cours de sa mise en œuvre.
Évaluation de renforcement du pouvoir	Axée sur l'autoamélioration et l'autodétermination, l'évaluation de renforcement du pouvoir vise à fournir aux personnes visées par le programme ou le service les outils et les ressources nécessaires pour qu'elles puissent suivre leur propre évolution ou leur propre performance. Les techniques et les résultats d'évaluation sont utilisés pour renforcer leurs habiletés.

Évaluation participative	L'évaluation participative vise l'inclusion des personnes concernées par les programmes ou les services que vous souhaitez évaluer, notamment les membres de la communauté étudiante qui s'engagent socialement sur le campus, le personnel de votre service et celui des organismes partenaires, mais surtout la clientèle étudiante touchée par des problématiques de santé mentale et de dépendance. Faire participer la population étudiante au processus d'évaluation fait en sorte que votre plan d'évaluation soit plus inclusif. La plupart des démarches d'évaluation dans les secteurs de la santé étudiante et des sciences sociales incorporent à un degré plus ou moins élevé une composante participative. Il existe de nombreuses façons de le faire, que ce soit en proposant une animation par les pairs ou en faisant jouer à la clientèle un rôle consultatif ou d'organisation.
Évaluation culturellement significative (par exemple, avec cadre de référence autochtone)	On a créé des évaluations culturellement significatives et, plus particulièrement, ancrées dans le savoir autochtone, afin de reconnaître que certaines voix ont traditionnellement été exclues des pratiques évaluatives. Les évaluations utilisant un cadre de référence autochtone cherchent à intégrer les façons d'apprendre et de communiquer les connaissances propres aux Premières Nations, notamment les cercles de parole et le recours à la sagesse des aînés.
Évaluation à teneur artistique	L'évaluation à teneur artistique offre un cadre créatif qui peut grandement contribuer à mobiliser la clientèle étudiante. Il s'agit d'offrir une activité artistique à travers laquelle les personnes s'expriment sur leur expérience d'un programme ou d'un service. On peut ainsi recueillir des données grâce à des photographies, à la narration d'histoires, à des dessins, etc. Ces modes créatifs d'expression permettent à la clientèle étudiante de raconter son expérience à sa façon. Vous pouvez ainsi en apprendre davantage sur l'effet holistique que votre travail a sur leur vie.

Ressources supplémentaires :

- Les approches d'évaluation (en anglais seulement) : http://www.betterevaluation.org/en/approaches
- Module d'apprentissage sur l'évaluation évolutive : http://www.innoweave.ca/fr/modules/developmental-evaluation
- Plaidoyer pour l'évaluation (en anglais seulement) : https://www.fsg.org/blog/case-developmental-evaluation
- Principes fondamentaux de l'évaluation de renforcement du pouvoir (en anglais seulement) : http://whatworks.org.nz/frameworks-approaches/empowerment-evaluation/
- L'évaluation participative : https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication_75.pdf
  Comment mener une évaluation participative (en anglais seulement): http://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2010/03/WorkingTogether1.pdf

- Ressources pour l'évaluation à la manière autochtone (en anglais seulement) : http://www.welllivinghouse.com/resources/indigenous-evaluation/
- Un cadre théorique autochtone d'évaluation (en anglais seulement) : https://evaluationcanada.ca/secure/23-2-013.pdf
- Utiliser l'art dans l'évaluation : ArtReach Toronto (en anglais seulement) : https://artreachtoronto.files.wordpress.com/2016/01/goal-artbasedevaluation.pdf

1.3 Quiz sur les types d'évaluation

Le Centre de santé étudiante du Collège Fortumas offre un service de soutien par les pairs à la population étudiante qui vit du stress, de la dépression ou de l'anxiété en lien avec la réalité des études postsecondaires, et produit des brochures éducatives sur ces sujets. Il aimerait évaluer l'efficacité de ces services.

L'étudiant responsable du service de soutien par les pairs a préparé une liste de questions touchant à la fois ses processus et ses résultats. Pour chaque question, indiquez lequel des aspects est évalué (voir l'annexe 2 pour les réponses).

1. Selon les commentaires de la clientèle étudiante, quel est son niveau de satisfaction par rapport au service de soutien par les pairs ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

2. Le service de soutien par les pairs a-t-il eu un impact sur le niveau d'anxiété des étudiants et des étudiantes ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

3. Les brochures ont-elles modifié la compréhension qu'a la clientèle étudiante de l'anxiété ou de la dépression ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

4. Les méthodes de distribution des brochures à la population étudiante sont-elles efficaces ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

5. Les brochures captent-elles l'intérêt des personnes de culture, d'orientation sexuelle ou de genres différents ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

6. La compréhension qu'ont les étudiants et les étudiantes de leurs forces et de leurs habiletés d'adaptation a-t-elle changé grâce à nos services ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

7. Comment les étudiants et les étudiantes réagissent-ils lorsqu'ils rencontrent un facteur de stress important pour la première fois après avoir fait appel à nos services ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

8. Les brochures ont-elles réduit la stigmatisation liée à la santé mentale sur le campus ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

9. Des membres de la population étudiante ou des partenaires d'autres services ont-ils contribué au contenu des brochures ?
   PROCESSUS RÉSULTAT

LA PLANIFICATION DE L'ÉVALUATION

SECTION 02 : LA PLANIFICATION DE L'ÉVALUATION

2.1 Vérifier la disponibilité opérationnelle

Procéder à une évaluation demande du temps, des efforts et des ressources. Faire l'inventaire des ressources disponibles permet de planifier une évaluation qui correspond à votre situation. Ce travail préparatoire de vérification de la disponibilité opérationnelle, même s'il prend un peu de temps, vise à s'assurer d'obtenir des résultats qui pourront être pris en compte et mener à des actions concrètes. Bref, il s'agit de mettre de votre côté les chances que la démarche porte ses fruits.

Il faut notamment considérer les ressources financières et matérielles disponibles, les exigences des bailleurs de fonds, la charge de travail à prévoir et le calendrier. Voici quelques questions à se poser :

- Quel genre d'évaluation êtes-vous en devoir de faire, s'il y a lieu ?
- Quel genre d'évaluation pouvez-vous faire dans le cadre de votre budget ?
- Y a-t-il des contraintes de temps à prendre en compte ?

Liste de vérification de la disponibilité opérationnelle :

Voici une liste de vérification pour vous aider à déterminer votre disponibilité opérationnelle pour procéder à une évaluation. La liste peut sembler longue et décourageante, mais parmi les éléments énumérés, certains sont essentiels et d'autres non. C'est pourquoi elle est divisée en deux parties : « conditions essentielles » et « éléments utiles ». Procéder à cet inventaire vous permettra de concevoir un plan d'évaluation adapté à votre situation.

1. Ressources humaines : Une condition essentielle pour aller de l'avant est qu'une personne ait le mandat de coordonner l'évaluation.		
Conditions essentielles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
1.1 Quelqu'un est-il en mesure de coordonner la démarche d'évaluation ?		
1.2 La personne responsable de l'évaluation a-t-elle le temps de s'en occuper ou peut-elle réorganiser sa charge de travail pour le faire ?		
1.3 Quelqu'un est-il en mesure d'analyser les données qui seront recueillies et de préparer un rapport ou du matériel de communication ou de transfert des connaissances ?		

Éléments utiles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
1.4 La personne responsable de l'évaluation a-t-elle de l'expérience dans le domaine OU peut-elle suivre une formation (avec des webinaires, des tutoriels ou d'autres ressources) afin d'avancer la planification de l'évaluation ?		
1.5 Serait-il possible d'engager une ressource externe pour faire l'évaluation ?		
1.6 Y a-t-il dans votre réseau ou sur votre campus des experts en évaluation qui pourraient vous aider ?		

- ✓ UN PETIT CONSEIL : Vérifiez si votre établissement d'enseignement offre un programme permettant de collaborer avec des étudiants ou des étudiantes de deuxième cycle qui pourraient vous aider à collecter et à analyser les données de votre évaluation (ce qui leur donne une expérience à ajouter à leur CV).
- ✓ *Voir également le conseil du tableau 3 sur les ressources financières et autres.*

2. Ressources temporelles : Allouer du temps pour l'évaluation dans le plan de travail du personnel ou des équipes permet de bien se préparer et d'intervenir si la charge de travail devient trop lourde.

Conditions essentielles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
2.1 Avez-vous déterminé un échéancier pour les tâches liées à l'évaluation ?		
2.2 Le personnel a-t-il le temps de réaliser les tâches liées à l'évaluation ?		
2.3 Avez-vous précisé aux personnes qui ont accepté de vous aider combien de temps sera requis de leur part ?		
Éléments utiles	**C'est déjà en place !**	**Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :**
2.4 Lors des réunions d'équipe régulières, pouvez-vous consacrer un peu de temps au suivi de la démarche d'évaluation ?		

- ✓ UN PETIT CONSEIL : Pour éviter la surcharge de travail, il peut être bon de faire la planification de l'évaluation pendant l'été, quand les services à la vie étudiante sont possiblement moins sollicités.

3. Ressources financières et autres : Une évaluation demande certaines ressources financières et autres. Il est important de le prévoir pour concrétiser la démarche et éviter de se heurter à des contraintes budgétaires en cours de route.		
Conditions essentielles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
3.1 Pouvez-vous utiliser du financement interne pour réaliser l'évaluation ? Si oui, pour quel montant ?		
3.2 Quelle source de financement externe pourrait contribuer à la réalisation de l'évaluation ? Si oui, pour quel montant ?		
Éléments utiles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
3.3 Avez-vous accès sur le campus à des logiciels ou à d'autres infrastructures pour vous aider à analyser les données qui seront recueillies ?		
3.4 Avez-vous accès à d'autres sources de soutien non financier (en nature) ?		
✓ UN PETIT CONSEIL : Certains experts ou consultants offrent chaque année leurs services bénévolement à certains groupes. Il vaut la peine de faire une petite recherche ! ✓ *Voir également le conseil dans le tableau 1 sur les ressources humaines.*		

4. Soutien de la direction et des bailleurs de fonds : Quand les gestionnaires, les chefs d'équipe et les bailleurs de fonds appuient la démarche d'évaluation, celle-ci devient une priorité, ce qui favorise l'amélioration des services.		
Conditions essentielles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
4.1 Les personnes qui dirigent votre centre ou votre service sont-elles prêtes à appuyer la démarche d'évaluation ?		
4.2 Votre équipe travaille-t-elle dans un esprit d'apprentissage et d'amélioration des services à partir des leçons apprises ?		
4.3 Les personnes qui prennent les décisions dans votre équipe ou votre service valorisent-elles l'utilisation de données probantes comme base de la planification ?		

Éléments utiles	C'est déjà en place !	Ce n'est pas encore en place. Voici ce que nous allons faire :
4.4 Les personnes en poste de direction peuvent-elles vous mettre en contact avec de potentiels partenaires qui pourraient vous aider à réaliser l'évaluation ? Est-ce que certains membres engagés de la communauté étudiante pourraient vous aider ?		
4.5 Serait-il possible d'offrir au personnel un atelier sur l'évaluation dans un but d'apprentissage collectif ?		

DEUX PETITS CONSEILS :

- ✓ Vous trouverez en ligne plusieurs brefs tutoriels ou conférences sur le thème de l'évaluation et de ses bienfaits, et sur l'importance de prendre des décisions fondées sur des données probantes. Faites une petite recherche et communiquez vos trouvailles avec vos collègues (en commençant par notre site Web, www.campusmentalhealth.ca !). Cela pourrait les gagner à la cause !
- ✓ Si votre organisme offre des activités de consolidation d'équipe, il pourrait être bon d'y inclure une séance d'atelier comprenant des exercices interactifs et des échanges sur le thème de l'évaluation.

Ressources supplémentaires :

- Avant de commencer (en anglais seulement) : http://meera.snre.umich.edu/step1
- Vérifier la disponibilité opérationnelle (en anglais seulement) : http://c.ymcdn.com/sites/www.scholarshipproviders.org/resource/resmgr/Files/Resource_Library/Scholarship_Program_Administration/Scholarship_Program_Administration_evaluation_and_Outcome_Measurement/Assessing_Your_Organization%E2%80%99.pdf

ÉTUDE DE CAS 01 :

Karine Lachapelle supervise depuis deux ans une ligne d'aide à l'intention des étudiants et des étudiantes du Collège Lakeside qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale ou de dépendance, ou qui traversent un état de crise. Cinq (5) personnes occupent tour à tour le rôle d'intervenant au téléphone. La ligne d'aide fonctionne constamment au-delà de sa capacité maximum et les intervenants ne peuvent répondre à la demande. En raison de la charge de travail, on observe un roulement de personnel élevé. Karine voudrait que la ligne d'aide soit offerte 24 heures par jour et elle souhaite engager plus de personnel. Elle décide de procéder à une évaluation afin de collecter des données qui donneront du poids à sa demande d'augmentation de financement.

Il n'est pas évident de réajuster sa propre charge de travail, mais Karine est prête à coordonner elle-même l'évaluation, étant donné que personne d'autre n'est en mesure de le faire. Elle n'a accès qu'à un budget limité étant donné que le financement de la ligne d'aide suffit à peine à la faire fonctionner. Quoi qu'il en soit, les différentes parties prenantes ont le service à coeur et sont prêtes à soutenir la démarche.

Karine détermine qu'elle veut évaluer les éléments suivants :
(a) À quel point le modèle de prestation de service fonctionne bien
(b) *À quel point la ligne d'aide a réussi à offrir un service de soutien en santé mentale et des interventions de crise de qualité.*
(c) Si la ligne d'aide a servi à des étudiants et à des étudiantes de tous horizons, notamment les personnes de la communauté LGBTQ et celles qui appartiennent à diverses communautés culturelles ou ethniques ou qui ont des handicaps.

<u>Selon vous...</u>

- À quelles limites Karine fait-elle face par rapport à sa démarche d'évaluation ?
- De quelles façons Karine peut-elle se préparer pour l'évaluation ?
- Comment pourrait-elle prioriser ses besoins ?

ÉTUDE DE CAS 02

Érica travaille comme animatrice en santé mentale au Centre de santé et de mieux-être étudiant sur le campus du Collège Mapleleaf. Au cours des trois dernières années, elle a organisé des séances de formation visant à reconnaître les signes avant-coureurs d'une problématique de dépendance chez la population étudiante. Cette formation s'adresse aux intervenants, au personnel clinique, aux gestionnaires et aux étudiants et étudiantes impliqués au sein d'associations étudiantes.

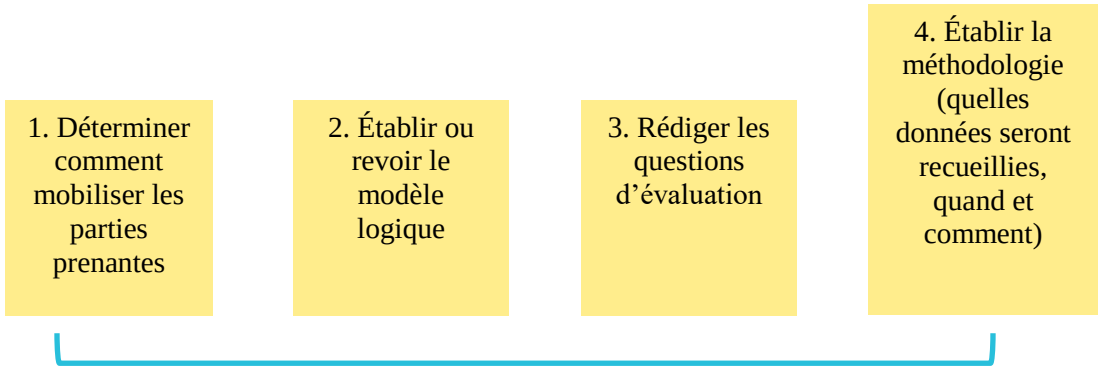
Erica souhaite évaluer l'efficacité de cette formation, qui est offerte deux fois par année. Elle a passé énormément de temps (en plus de sa charge de travail habituelle) à rédiger un questionnaire et à le transmettre aux 54 personnes qui ont déjà suivi la formation. Elle a reçu 48 questionnaires remplis et s'est sentie passablement dépassée. Elle est donc allée voir sa superviseure pour lui demander la permission d'engager quelqu'un pour l'aider à analyser les données. Mais la superviseure, passablement surprise, étant donné qu'elle n'était pas au courant de la démarche d'Erica, lui a répondu qu'elle n'avait pas de budget pour cela. Près de six mois plus tard, aucune analyse des réponses au questionnaire n'a été faite et aucune mesure concrète n'en a découlé. Les personnes qui ont répondu au questionnaire n'en ont plus jamais entendu parler.

Selon vous...

- Quels facteurs présents dans ce scénario ont entravé la démarche d'évaluation d'Erica ?
- Selon vous, quel pourrait être l'impact de ses actions sur les évaluations qui pourraient éventuellement être mises en place ?
- Qu'aurait-elle pu faire différemment ?

2.2 Concevoir un plan d'évaluation

Après avoir déterminé la disponibilité des ressources, la prochaine étape consiste à concevoir un plan d'évaluation détaillant ce que vous voulez accomplir et comment vous allez le faire. Il s'agit d'un document écrit portant sur cinq éléments clés qui sont présentés à la suite. Cette section offre aussi des outils et des ressources qui vous aideront à passer à l'action.



Les composantes d'un plan d'évaluation

2.2a) ÉTAPE 01 : Déterminer comment mobiliser les parties prenantes

Une évaluation gagne en richesse lorsqu'on inclut différentes voix dans le processus de sa conception et de sa mise en œuvre. Rassembler des représentants des différentes parties prenantes liées à votre service ou aux autres groupes qui s'occupent de santé mentale et de dépendance sur le campus peut vous aider à déterminer les questions à poser et renforcer votre plan d'évaluation.

Qui sont les **parties prenantes ?**

On peut définir les parties prenantes comme étant les personnes qui ont un intérêt direct dans certains aspects du programme ou du service qui est évalué. Par exemple, il peut s'agir de personnes qui représentent un bailleur de fonds ou un organisme partenaire, qui sont à la présidence ou à la direction d'un département, qui font de la recherche, qui occupent un poste de professeur ou de gestionnaire; le personnel de première ligne, les personnes qui s'engagent dans les associations étudiantes et la clientèle étudiante qui utilise vos services comptent aussi parmi les parties prenantes.

En mobilisant les personnes qui ont le plus à cœur votre service ou votre programme (ou qui s'en servent le plus) et en leur offrant la possibilité de participer à la conception du plan d'évaluation, vous augmentez les chances que celui-ci soit vraiment utile pour tout ce beau monde. Les parties prenantes peuvent participer de différentes façons. Elles peuvent par exemple :

- Se prononcer sur les buts des programmes;
- Aider à établir ou à réviser un modèle logique;
- Aider à déterminer les buts et les questions d'évaluation;
- Valider les outils de collecte de données;
- Aider à la collecte ou à l'analyse des données;
- Aider à cocréer des recommandations à partir des données;
- Participer à la communication des conclusions de l'évaluation.

Comme on le mentionnait à la section 1.2, l'approche participative prône la mobilisation des parties prenantes à chaque étape de l'évaluation. C'est pour ces personnes une façon intéressante de s'investir de plus en plus dans le travail que vous faites et de vous aider à être le plus efficace possible.

Il est important de bien choisir les personnes à qui vous demandez de participer au travail d'évaluation et de déterminer clairement ce que vous attendez d'elles. La *feuille de travail 01* est conçue pour vous aider à le faire.

Ressources supplémentaires :

- L'évaluation participative : https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication_75.pdf
- Comment impliquer les parties prenantes dans la rédaction des questions d'évaluation (en anglais seulement) : https://www.fsg.org/tools-and-resources/practical-guide-engaging-stakeholders-developing-evaluation-questions-0

FEUILLE DE TRAVAIL #1 : La mobilisation des parties prenantes

---

Responsable de l'évaluation :

Description du programme ou du service :

Buts pressentis de l'évaluation ou questions d'évaluation (si déterminés) :

Quelques questions pour déterminer les parties prenantes :

a. Qui utilise nos services ?

b. Qui sont nos partenaires principaux ?

c. Qui soutient notre travail ? (bailleurs de fonds, alliés et autres appuis)

d. Vers quels autres services dirigeons-nous la clientèle étudiante ?

e. Qui sur notre campus possède des connaissances sur l'évaluation ou a de l'intérêt pour le sujet ?

f. Qui pourrait vouloir nous aider à faire cette évaluation pour améliorer nos programmes ou nos services ?

Renseignements sur les parties prenantes :

Nom et organisme :	Lien avec le programme ou le service :	Rôle dans l'évaluation :
Exemple : Sushma Choudhary, Animatrice en santé mentale à la clinique de Kingston	*Exemple :* La clinique de Kingston reçoit les clients acheminés par le centre de santé du collège et Sushma donne souvent des conférences à l'intention de la population étudiante.	*Exemple :* Sushma sera membre du groupe consultatif pour l'évaluation et nous fera bénéficier des connaissances de son secteur et de son expérience d'évaluation à la clinique.

IMPORTANT

Soulignons qu'une fois que vous avez établi la liste des différentes parties prenantes, il est important de la revoir à mesure que vous préparez et mettez en œuvre votre plan d'évaluation. Plusieurs personnes pourraient vous venir à l'esprit pendant le processus, et le rôle de celles qui sont impliquées pourrait changer en cours de route. En revenant à cette liste régulièrement, vous pourrez tirer profit au maximum des intérêts et des connaissances des personnes concernées.

2.2 b) Étape 02 : Établir ou revoir le modèle logique

Revoir votre modèle logique est une composante essentielle de la préparation de l'évaluation. Si vous n'en avez pas encore, c'est le moment idéal pour y travailler. Établir le modèle logique sur lequel se base votre programme ou votre service permet d'articuler les activités prévues, les produits et les résultats de votre travail.

Pour commencer, examinez les buts de votre programme ou de votre service. Pour que le modèle logique soit pertinent et que les activités, les produits et les résultats soient alignés avec les priorités et les buts, il est important de clarifier ces derniers.

Qu'est-ce que le but d'un programme ?

Le but d'un programme est un énoncé général (mais pas trop !) des résultats qu'on désire obtenir à long terme grâce à sa mise en œuvre. Il sert de fondation à l'établissement des objectifs du programme. L'énoncé du but précise le groupe ciblé ainsi que le « quoi » (sans mentionner le « comment » ni le « quand »). Par exemple :
« Le programme de counseling du Collège Fairview donne du soutien aux étudiants et aux étudiantes, et les aide à acquérir les habiletés nécessaires pour aller jusqu'au bout de leurs études postsecondaires.
« Le programme Accessibilité Plus de l'Université Moutain Top offre une attention particulière aux étudiants et aux étudiantes qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale afin d'améliorer leur expérience sociorécréative sur le campus. »

Ressource supplémentaire :

- Établir des buts et des objectifs mesurables pour un programme (en anglais seulement) : http://www.fldoe.org/core/fileparse.php/7582/urlt/0064429-smart.pdf

Qu'est-ce qu'un modèle logique ?

Un modèle logique est une représentation visuelle du changement qu'on souhaite voir advenir grâce à nos ressources et à nos activités. C'est une façon simple et puissante d'illustrer les éléments clés d'un programme ou d'un service. Plusieurs outils peuvent vous aider à concevoir un modèle logique. Bien que les modèles qu'ils proposent présentent certaines différences, ils ont tous en commun les éléments suivants (voir la *feuille de travail 02* pour un gabarit et un exemple de modèle logique) :

- Les ressources (ou intrants) : *ce qu'on investit dans le programme ou le service (par exemple, l'argent, le temps, les ressources humaines)*
- Les activités : *ce qu'on planifie de faire (par exemple, offrir des ateliers ou de la formation, produire du matériel)*
- Les produits (ou extrants) : *ce que vous faites (par exemple, le nombre d'activités ou de personnes rejointes)*
- Les résultats : les changements qui surviennent grâce à votre travail, à court terme (un ou deux ans), à moyen terme (deux ou trois ans) ou à long terme (trois ans et plus).
- L'impact : *on utilise aussi le mot « impact » pour parler des résultats à long terme (par exemple, les changements de comportement); en général ceux-ci ne peuvent être entièrement attribués au programme évalué.*

La différence entre un produit, un résultat et un indicateur

- On appelle « produits » les résultats immédiats qui découlent de la réalisation des activités prévues. Les produits peuvent être dénombrés; on les détermine en répondant à la question « combien? » (d'activités, de personnes rejointes, etc.).

- On entend par « résultats » les effets de vos activités au fil du temps, à court, moyen et long terme. On peut établir les résultats en se demandant : « Qu'est-ce qui s'est passé à la suite de notre travail ? » À court terme, les résultats se manifestent souvent par des changements sur le plan des connaissances, des habiletés ou de la conscientisation, tandis qu'à moyen et long terme, il s'agit plutôt de changements sur le plan des comportements, des actions entreprises et de l'habileté à faire face aux diverses situations qui peuvent se présenter.

- Un indicateur est un élément qui permet de mesurer ce qui a été fait ou ce qui s'est passé à la suite du travail effectué. Dans le contexte de l'évaluation, ce terme renvoie aux données utilisées pour mesurer les produits ou les résultats liés à l'une ou l'autre des activités d'un service ou d'un programme (vous déterminerez ainsi des indicateurs au moment de planifier votre collecte de données).

Vous trouverez à la suite des ressources supplémentaires sur le modèle logique ainsi que la *feuille de travail 02*, qui présente un gabarit et des exemples pour chacune des sections. Votre modèle logique constitue la base qui vous permettra de déterminer ce que vous voulez évaluer, le type de données à collecter et comment le faire.

Ressources supplémentaires :

- Créez votre modèle logique : Innovation Network (en anglais seulement) : https://www.innonet.org/news-insights/resources/do-it-yourself-logic-models-examples-templates-and-checklists/
- Gabarit de modèle logique – YouthRex (en anglais seulement) : http://www.youthrex.com/toolkit/wp-content/uploads/2016/03/Logic-Model-Template-2.pdf
- Comment construire un modèle logique : Community Tool Box (en anglais seulement) : https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/overview/models-for-community-health-and-development/logic-model-development/main
- Le guide W.K. Kelloggs pour créer un modèle logique (en anglais seulement) : https://www.wkkf.org/resource-directory/resource/2006/02/wk-kellogg-foundation-logic-model-development-guide

ÉTUDE DE CAS 03 :

Ruby occupe depuis plus de cinq ans un poste d'animatrice en santé mentale au Bureau des services à la vie étudiante de l'Université Waverly. Dans le cadre de son travail, elle coordonne une foire annuelle sur la santé mentale et organise des conférences pour sensibiliser la population étudiante, le personnel administratif et le corps professoral aux problématiques liées à la santé mentale et aux dépendances. Chaque année, elle collabore avec des organismes situés ou non sur le campus, par exemple des centres de santé communautaires, des cliniques, l'Association canadienne pour la santé mentale et les services d'aide psychologique à l'intention de la population étudiante, les invitant à participer à l'événement en présentant une conférence ou en tenant un kiosque. Voici les buts visés par ces activités :

a. Réduire la stigmatisation liée aux problématiques de santé mentale et de dépendance sur le campus en offrant un espace favorisant le dialogue, l'ouverture et l'apprentissage
b. Augmenter les connaissances sur la santé mentale de la clientèle étudiante, par exemple sur les signes permettant de reconnaître la dépression ou les façons de composer avec l'anxiété ou d'offrir du soutien à une personne qui vit une problématique de santé mentale.
c. Diriger la clientèle étudiante vers les services dont elle a besoin, sur le campus ou à l'extérieur, pour l'aider à les utiliser.

Ce sera cette année la cinquième édition de cette foire annuelle et Ruby veut en faire l'évaluation pour vérifier si ses buts sont atteints. Grâce aux bilans des années précédentes, elle sait que 360 étudiants, étudiantes et membres du personnel ont participé à l'événement depuis cinq ans et, grâce aux formulaires de rétroaction qui ont été remplis chaque année, que 70 % de ces personnes ont appris quelque chose de nouveau au sujet de la santé mentale. En faisant ses invitations pour tenir un kiosque ou présenter une conférence, elle a noué des partenariats avec 23 organismes, ce qui a augmenté de 40 % la liste des services vers lesquels diriger la clientèle étudiante qui consulte le Bureau des services à la vie en raison d'une problématique de santé mentale. Au cours des cinq dernières années, le Bureau a aussi noté une augmentation du nombre d'étudiants et d'étudiantes qui utilisent son service de soutien par les pairs, qui sont dirigés vers des services externes et qui s'engagent comme bénévoles ou soutiennent le travail pour la santé mentale sur le campus.

Voici quelques questions relatives aux produits et aux résultats qui pourraient être utiles à Ruby pour son évaluation. À l'aide des renseignements fournis précédemment, imaginez les réponses que Ruby pourrait y apporter.

Produits :

- Combien d'événements ont-ils eu lieu ?
- Combien y a-t-il eu de participants au fil des ans ?
- Combien de liens de collaboration ont découlé de l'événement ?

Résultats :

- Quelle influence la foire sur la santé mentale a-t-elle eue sur l'utilisation des services du Bureau des services à la vie étudiante par la population étudiante ?
- Quelle influence les nouveaux liens de collaboration ont-ils eue sur l'utilisation des services par la population étudiante ?
- La foire sur la santé mentale a-t-elle modifié la perception qu'a la population étudiante de la santé mentale ?
- Quelles autres questions concernant les produits et les résultats Ruby pourrait-elle se poser ?

FEUILLE DE TRAVAIL #2 : Le modèle logique (exemple et exercice)

Buts du service ou du programme :

Exemple : *Le bureau de santé et de counseling de l'Université Jeffers a mis sur pied un service de soutien offert par des pairs de la communauté étudiante qui ont reçu une formation en collaboration avec l'Association canadienne pour la santé mentale. Ce service est en fonction 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Voici le but de ce projet :*

Augmenter l'accès aux services de soutien par rapport aux problématiques de santé mentale et de dépendance sur le campus en offrant la possibilité de rencontrer des étudiants et des étudiantes formés en ce sens 24 heures par jour, 7 jours par semaine, dans des endroits pratiques pour la population étudiante. [Quels pourraient être les autres buts de ce projet ? Comment les formuleriez-vous ?]

Court terme (1-2 ans)
Moyen terme (2-3 ans)
Long terme (3 ans et plus)

Ressources (ou intrants):	Activités :	Produits (ou extrants) :	Résultats à court terme :	Résultats à long terme :
-Financement ou engagement des bailleurs de fonds *-Personnel et connaissances spécialisées* *-Local et installations* *[Quelles pourraient être les autres ressources ou intrants de ce projet ?]*	*-Recrutement de pairs aidants* *-Formation des pairs à l'aide de matériel sur mesure* *-Fournir le service de soutien par les pairs 24h – 7 jours au téléphone ou en personne* *-Donner des renseignements et diriger la clientèle vers les ressources appropriées* *[Quelles autres activités pourraient être réalisées dans le cadre de ce projet ?]*	*- Nombre de pairs recrutés* *- Nombre de documents de formation produits* *- Nombre de pairs qui ont suivi la formation* *Nombre d'étudiants et d'étudiantes qui ont utilisé le service (en personne ou par téléphone)* *[Quels autres produits pourrait avoir ce genre de service ?]*	*- Diminution du niveau d'anxiété chez les étudiants et les étudiantes qui utilisent le service* *- Meilleure gestion du temps* *- Développement des habiletés et meilleure connaissance des pairs entre eux* *[Quels autres résultats à court terme pourrait avoir ce genre de service ?]*	*- Meilleure résilience des étudiants et des étudiantes en situation stressante* *Plus grande confiance des étudiants et des étudiantes par rapport à leur succès scolaire et à l'atteinte de leurs buts.* *[Quels autres résultats à long terme pourrait avoir ce genre de service ?]*

2.2c) ÉTAPE 03 : Déterminer les questions d'évaluation

Une fois que vous avez les suggestions des parties prenantes, un modèle logique revu ou fraîchement établi et une bonne compréhension des activités, des produits et des résultats escomptés de votre travail, vous pouvez entreprendre l'étape 3, qui consiste à déterminer les questions et les méthodes d'évaluation.

Les questions d'évaluation énoncent simplement ce que vous cherchez à savoir grâce à ce processus. Ces questions générales vous aideront à déterminer les méthodes à utiliser pour la collecte de données. Vous pouvez utiliser la *feuille de travail 03* pour déterminer vos questions d'évaluation.

Voici ce qu'il y a à gagner à déterminer des questions d'évaluation :

- Permet aux parties prenantes de comprendre ce que vous cherchez à accomplir grâce à cette évaluation;
- Aide à cibler les données à collecter afin de maximiser votre temps et vos ressources;
- Vous aide à maintenir l'alignement de vos activités d'évaluation;
- Contribue à garantir que les résultats de l'évaluation seront utilisables;
- Permet de déterminer clairement si l'évaluation a été une réussite.

Au moment de déterminer les questions d'évaluation, il est utile de vous remettre en contexte, comme lorsque vous avez vérifié votre disponibilité opérationnelle. Par exemple, il est important d'être conscient des contraintes de temps ou de budget. Voici d'autres éléments fondamentaux à tenir en considération :

- Pour qui faites-vous cette évaluation ?
- Qui va en regarder les résultats ?
- Vos bailleurs de fonds ont-ils certaines exigences par rapport à l'évaluation ? Que veulent-ils savoir sur votre programme ou votre service ?
- Comment et par qui les résultats seront-ils utilisés ?

Ressources supplémentaires :

- Établir des buts et des objectifs mesurables pour un programme (en anglais seulement) : http://www.fldoe.org/core/fileparse.php/7582/urlt/0064429-smart.pdf
- Questions clés pour une évaluation – Learning for Sustainability (en anglais seulement) : http://learningforsustainability.net/post/key-evaluation-questions/

FEUILLE DE TRAVAIL #3 : Déterminer les questions d'évaluation

---

Voici quelques questions pour vous aider à déterminer vos questions d'évaluation :

- Votre programme ou votre service réalise-t-il les activités prévues (produits ou extrants mesurables) ?
- Votre programme ou votre service est-il efficace ? Certaines choses gagneraient-elles à être faites différemment ?
- Comment faites-vous pour savoir si les activités de votre programme ou de votre service répondent aux besoins de la population étudiante ? Comment faites-vous pour savoir que vous rejoignez les personnes qui ont besoin de vos services ?
- Quelle est la composition démographique de la clientèle étudiante de votre service ? Aimeriez-vous rejoindre certains groupes qui ne sont pas représentés ?
- Votre programme ou votre service respecte-t-il son budget et utilise-t-il efficacement ses ressources ?

Les questions précédentes se penchent sur les processus, c'est-à-dire sur l'efficacité de la planification, de la mise sur pied ou de la prestation des services. Si vous souhaitez que l'évaluation réponde à ce genre de questions, votre but sera davantage « orienté vers les processus ».

<u>Exemple de but :</u> Déterminer si le nouveau service de soutien par les pairs offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine a fait en sorte que davantage d'étudiants et d'étudiantes reçoivent l'aide dont ils ont besoin.

- Quels changements notre travail entraîne-t-il ?
- Quels ont été les résultats de notre programme ou service ? Ces résultats étaient-ils prévus ou inattendus ?
- Notre programme ou notre service a-t-il eu un impact sur la population etudiante? Lequel ?
- Notre programme ou notre service a-t-il touché d'autres groupes parmi les parties prenantes ? De quelles façons ?

Les questions précédentes se penchent sur les résultats d'un programme ou d'un service, cherchant à déterminer son efficacité ou son impact. Si vous souhaitez obtenir ce genre d'information grâce à l'évaluation, vos buts seront davantage « orientés vers les résultats ».

<u>Exemple de but</u> : Connaître les résultats du service de soutien par rapport à la santé mentale offert par les pairs aidants à la population étudiante sur le campus.

Il est possible que vous ayez plusieurs buts d'évaluation, touchant à la fois des questions liées aux processus et des questions liées aux résultats.

2.2d) ÉTAPE 05 : Établir la méthodologie (quelles données recueillir, quand et comment le faire)

Quand vous avez en main les buts et les questions d'évaluation, il est temps de planifier une autre partie importante de la démarche : la méthodologie.

Il s'agit de déterminer quelles données recueillir ainsi que quand et comment le faire. Votre méthodologie découle directement de votre modèle logique et de vos questions d'évaluation. Voyons maintenant quelques notions de base concernant les données, qui seront suivies d'une liste des méthodes habituelles de collecte de données. Un exemple de plan de collecte de données est présenté dans la feuille de travail #4.

Le mot « donnée » renvoie simplement à un renseignement. Les données peuvent être quantitatives ou qualitatives.

Les données quantitatives sont des renseignements objectifs qui peuvent être mesurés numériquement. Si elles permettent de comprendre certaines choses, elles expliquent rarement pourquoi les valeurs numériques augmentent, diminuent ou restent les mêmes.

Voici des exemples de données quantitatives :
- Résultats obtenus à des tests standardisés;
- Réponses sur une échelle de 1 à 5;
- Pourcentage des jours ouvrables par mois pendant lesquels un pair aidant est disponible pour offrir un service de soutien;
- Nombre de jours d'attente avant de recevoir un service;
- Nombre de recommandations vers un service qui aboutissent à une utilisation du service recommandé;
- Nombre de personnes utilisatrices qui publient un commentaire au sujet d'une application de sécurité contre le harcèlement sexuel.

Les données qualitatives sont subjectives, descriptives et contextuelles. Elles rapportent pourquoi un changement s'est produit à la suite d'une action ou d'une activité. Avec des données qualitatives, on cherche à expliquer pourquoi les étudiants et les étudiantes utilisent ou non un service, quelle a été leur expérience du service ou comment les choses se sont déroulées pour eux après avoir reçu celui-ci. Les questions ouvertes d'une recherche qualitative permettent aux participants de faire part de leurs réflexions, ce qui peut mener à des révélations inattendues.

Voici des exemples de données qualitatives :
- Des suggestions d'amélioration du service;
- Les façons dont les étudiants et les étudiantes ont mis en pratique de nouvelles informations;
- Les perceptions de la clientèle utilisatrice du service, et leur évolution au fil du temps;
- Les difficultés rencontrées par les étudiants et les étudiantes et comment elles ont été surmontées;
- La description d'une séquence d'événements.

ÉTUDE DE CAS 04 :

Jonathan est psychothérapeute spécialisé en dépendance chez les jeunes. Il travaille depuis peu au Bureau d'aide psychologique aux étudiants et aux étudiantes du Collège des Prairies. Les six (6) premiers mois de son contrat, il n'a reçu en consultation que deux (2) étudiants par semaine, en moyenne. Malgré les efforts du Bureau pour faire connaître ce service, peu de personnes l'utilisent, et elles sont rares à persévérer pour l'ensemble de la démarche thérapeutique.

Les données quantitatives semblent indiquer que ce n'est pas d'un psychothérapeute que l'équipe a besoin. Jonathan décide d'évaluer la situation en organisant trois groupes de discussion (focus group) regroupant tout un éventail d'étudiants et d'étudiantes. Il adopte cette méthode de collecte de données qualitatives afin de mieux comprendre l'expérience de la population étudiante.

Grâce à ces groupes de discussion, le Bureau d'aide psychologique apprend que de nombreux étudiants et étudiantes aimeraient faire appel aux services de Jonathan, mais qu'ils ont trop peur d'être vus en train de prendre un rendez-vous avec lui, car ils craignent la stigmatisation liée au fait d'utiliser des services en santé mentale, surtout dans un petit établissement rural comme le Collège des Prairies. Le fait d'avoir utilisé à la fois des données quantitatives et des données qualitatives permet ainsi à Jonathan et son service de comprendre non seulement ce qui se passe, mais pourquoi les choses sont ainsi.

Selon vous...

- Quels autres types de données quantitatives ou qualitatives Jonathan aurait pu vouloir recueillir ?
- Quelles autres mesures pourrait prendre le Bureau d'aide psychologique pour rester au fait des impressions de la population étudiante au sujet de ses services ?

Parlons maintenant de la cueillette de données !

Il existe plusieurs façons de recueillir des données. Voici les plus courantes :

Méthode	Description	Avantages	Désavantages
Sondage	Un questionnaire soumis à un groupe d'individus, que ce soit en personne, au téléphone ou sur le Web.	- Peut être soumis à grande échelle quand on souhaite obtenir un grand nombre de données - Peut être peu coûteux, surtout dans le cas d'un questionnaire Web -Peut être réalisé rapidement -Peut être anonyme et confidentiel	-Il est difficile de recueillir des renseignements sur des sujets délicats comme les dépendances, la violence ou le suicide par l'entremise d'un sondage -Il est difficile d'obtenir un taux de réponse assez élevé - Possibilité limitée, si aucune, de clarifier les questions -Il y a beaucoup de sondages mal conçus – assurez-vous que le vôtre soit parmi les bons !

Groupe de discussion (*focus group*)	Une discussion structurée avec les parties prenantes (par exemple, les utilisateurs du service ou les partenaires) animée par un animateur ou une animatrice	- Peut mener à de riches discussions qualitatives utiles pour déterminer ce qui est important pour les principales personnes intéressées. - Permet de connaître différents points de vue en peu de temps	- Peut être long et coûteux selon le nombre de séances prévues - Les rencontres doivent être animées par une personne compétente et expérimentée pour créer une ambiance de confiance et être en mesure de recueillir les renseignements.
Consultation des données du service	Consultation des données notées dans le registre des services et des données administratives liées à la prestation des services.	- Fournit un portrait objectif de la situation. - Bien indiqué pour des questions relatives aux processus.	-Ne donne pas beaucoup de renseignements contextuels qui permettraient d'expliquer la performance du service.
Entrevue en profondeur	Entretien individuel structuré ou semi-structuré lors duquel un intervieweur guide une discussion en profondeur sur un sujet particulier	- Permet une réflexion en profondeur sur le service - Permet de récolter des données qualitatives précieuses, notamment des histoires. -Peut être réalisé par téléphone si c'est plus pratique - Au besoin, il est possible de faire un suivi auprès des personnes interviewées	-Peut être long et coûteux, et requiert une personne compétente pour mener l'entrevue. - L'information recueillie pourrait s'appliquer uniquement à un groupe limité de personne sans refléter l'expérience d'un plus grand nombre. -Il peut être difficile de recruter des participants

Comme on l'a mentionné à la section 1.2, certaines approches d'évaluation intègrent des méthodes de collecte de données à teneur artistique ou créative qui font appel à la photographie, à la narration d'histoires ou au dessin. L'art peut être un moyen hors de l'ordinaire et puissant de rejoindre les membres de la communauté étudiante et de leur permettre d'exprimer leurs idées et leurs expériences.

Pour décider de la méthode à utiliser dans votre cas, posez-vous les questions suivantes (la section 3.2 présentera les différentes étapes à suivre pour mettre en place votre collecte selon les méthodes énumérées précédemment) :

1. De combien de temps disposez-vous pour concevoir vos outils de collecte de données ? Pour recruter les participants ? Pour coordonner les groupes ou les activités d'évaluation ? Pour analyser les données ?
2. Pouvez-vous rejoindre un nombre suffisant de participants pour la méthode que vous souhaitez utiliser ?
3. Qui va coordonner la conception des outils de collecte de données ?
4. À quelles ressources technologiques avez-vous accès (par exemple, plateforme Web de sondage, logiciel d'analyse de données) ?

Ressources supplémentaires :

- Choisir une méthode de collecte de données (en anglais seulement) : http://www.wcasa.org/file_open.php?id=937
- Sondage, groupe de discussion ou entrevue ? (en anglais seulement) : https://manoa.hawaii.edu/assessment/workshops/pdf/focus_survey_interview_cocurric_2011-05.pdf
- Choisir la bonne méthode de collecte de données (en anglais seulement) : http://theimprovegroup.com/blog/2011-10/choosing-appropriate-data-collection-method
- Collecter des données de façon artistique – ArtReach Toronto (en anglais seulement) : https://artreachtoronto.files.wordpress.com/2016/01/goal-artbasedevaluation.pdf

FEUILLE DE TRAVAIL #4 : Plan de collecte de données

Responsable de l'évaluation :

Buts de l'évaluation :

Exemple de but : Déterminer l'efficacité des pairs aidants à offrir aux étudiants et aux étudiantes du campus un soutien de qualité par rapport à la santé mentale.

Plan de collecte de données :

Le tableau suivant démontre à quoi pourrait ressembler une ligne d'un plan de collecte de données.

Activité	Résultats	Méthode	Échéancier	Qui procédera à la collecte
Offrir du counseling axé sur la solution aux étudiants et étudiantes racisés du campus	*-Les clients ont une meilleure connaissance des ressources offertes sur le campus* *- Les clients peuvent nommer leurs principales difficultés.* *-Les clients ont déterminé des solutions claires* *-Les clients ont plus de confiance pour passer à l'action.*	*Sondage Web de préparticipation et de postparticipation (accessible sur un ordinateur ou une application mobile)* *Groupe de discussion avec des clients*	*Avant l'utilisation du service et de 3 à 7 jours après avoir utilisé le service.* *2 à 3 mois après avoir utilisé le service*	*L'intervenant du service* *Un étudiant diplômé ou une étudiante diplômée*

Pour finaliser le plan d'évaluation...

Une fois que vous avez déterminé la méthodologie de collecte de données, vous pouvez finaliser le plan d'évaluation. Le document final doit comprendre :

1. Une page titre présentant le nom du programme et celui de l'auteur du document;
2. Une description de votre programme ou de votre service;
3. Les buts de l'évaluation et les questions auxquelles vous souhaitez répondre;
4. Votre méthodologie et votre plan de collecte de données;
5. Des précisions sur la façon dont les données seront analysées;
6. Des renseignements sur la diffusion des résultats (à qui seront-ils communiqués, quand et comment).

Ressources supplémentaires :

- Préparer un plan d'évaluation (en anglais seulement) : http://www.capacity4health.org/resource/evaluation-plan-template/

- Exemples de plans d'évaluation (en anglais seulement) : drugs.indiana.edu/spf/docs/Sample%20Eval%20Plan.doc

2.3 En résumé…

Le plan d'évaluation est un guide qui garantit le bon déroulement de la démarche et l'obtention de résultats utiles. Les étapes que nous venons de voir peuvent vous aider à concevoir un plan solide, mais il ne s'agit pas d'un processus figé dans le béton. Vous pouvez l'adapter pour répondre à vos besoins ou à mesure que votre service ou votre programme évolue. Ce plan est un document en évolution qui vise à soutenir vos buts d'évaluation du moment.

Quiz :

1. Lesquelles des questions suivantes peuvent aider à déterminer votre disponibilité opérationnelle pour procéder à une évaluation ?
   (Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)

   a.) Quelqu'un est-il en mesure de coordonner l'évaluation ?
   b.) Avons-nous le temps de réaliser les tâches liées à l'évaluation ?
   c.) Offrirons-nous de la crème glacée à tout le monde après l'évaluation ?
   d.) Avons-nous l'argent pour financer le travail d'évaluation ?

2. VRAI ou FAUX : « Produit » et « résultat » sont deux mots qui décrivent la même chose.

3. VRAI ou FAUX : Compter le nombre de personnes qui utilisent un service est une mesure qualitative.

4. Parmi les réponses suivantes, sélectionnez les méthodes courantes de collecte de données.
(Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)

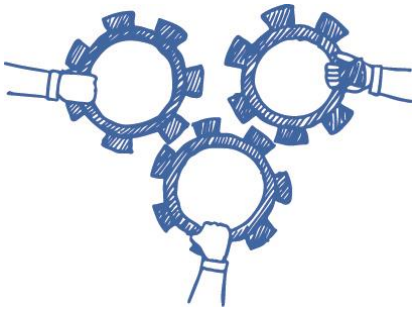
   a.) Sondages (en personne, au téléphone ou sur le Web)
   b.) Groupes de discussion (*focus groups*)
   c.) Consultation du registre des services
   d.) Faire appel aux internautes sur YouTube

5. VRAI ou FAUX : Le modèle logique est une partie essentielle de la préparation du plan d'évaluation.

6. Prenez connaissance du but de programme suivant. Qu'est-ce qui fonctionne dans cette formulation, qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?

   « Le Programme d'aide psychosociale du Collège Sore Lake offrira de la formation, de l'information et un service de référence afin que les étudiants et les étudiantes réalisent leurs rêves. »

PROCÉDER À L'ÉVALUATION



SECTION 03 : PROCÉDER À L'ÉVALUATION

Quand vous avez bien compris les bases et que vous avez en main un plan d'évaluation solide, vous pouvez passer à l'action pour le mettre en œuvre. Il s'agit alors d'effectuer les tâches liées à la collecte et à l'analyse des données, notamment pour vous assurer qu'elles sont recueillies d'une façon sécuritaire, que vous avez les bons outils en place et que vous savez comment les analyser. Dans cette section, nous verrons les étapes suivantes :

1. Comprendre les enjeux éthiques de la collecte de données.

2. Concevoir les outils et collecter les données.

3. Analyser et interpréter les données.

3.1 1. Comprendre les enjeux éthiques de la collecte de données

Pour recueillir vos données, vous aurez probablement à interagir avec la population étudiante et les autres parties prenantes. Il faut être conscient de certaines considérations éthiques quand on demande à la clientèle étudiante de nous fournir des renseignements.

Par « considérations éthiques », on entend l'importance d'avoir des pratiques éthiques telles qu'obtenir un consentement clair et éclairé ainsi que la permission d'utiliser ou de communiquer les données, et conserver les données de façon sécuritaire. Voici quelques considérations éthiques à étudier avant de procéder à la cueillette de données :

Un consentement éclairé

Le consentement éclairé renvoie au fait de demander aux participants de confirmer par écrit qu'ils consentent à participer à une activité d'évaluation lors de laquelle des renseignements personnels pourraient être recueillis. En général, on prépare un document présentant les buts de l'évaluation et décrivant pourquoi on recueille ces renseignements, auprès de qui et de quelle manière on le fait, comment ils seront conservés et pour combien de temps, et qui y aura accès. Les personnes qui procèdent à la collecte de données ont la responsabilité de s'assurer que les participants comprennent le contenu de ce document et donnent un consentement éclairé.

La confidentialité et l'anonymat

Les données confidentielles sont des renseignements personnels qui sont gardés confidentiellement, par exemple ceux figurant au dossier médical des individus ou au registre des services. Les données anonymes sont des renseignements qui ne peuvent pas être associés à un individu en particulier. Les deux types de données peuvent s'avérer utiles. Il est important de s'assurer que les participants savent si les renseignements qu'ils fournissent sont confidentiels ou anonymes, le cas échéant.

Un plan de communication des données

Il est important d'établir un processus clair tant pour la communication des données que pour leur collecte, et particulièrement lorsque les renseignements personnels recueillis touchent des sujets délicats comme la santé mentale et les dépendances. Il peut être utile de préciser aux participants que les renseignements seront agrégés dans le processus d'analyse afin de préserver l'anonymat.

Dans le contexte de programmes ou de services en santé mentale et dépendance à l'intention de la clientèle étudiante, il est particulièrement important de se préoccuper de considérations éthiques étant donné qu'il s'agit de sujets délicats qui risquent d'entraîner une stigmatisation.

Par exemple, la perception qu'un enseignant a de la performance scolaire d'un étudiant ou d'une étudiante pourrait changer s'il était au courant de son diagnostic clinique. De la même façon, les autres étudiants et étudiantes pourraient, intentionnellement ou non, modifier leur comportement envers leurs pairs qui sont aux prises avec une problématique de santé mentale, ce qui pourrait entraîner une forme d'exclusion.

Un mot sur **l'examen éthique**

Le Groupe en éthique de la recherche (GER) est une entité du gouvernement fédéral qui produit des recommandations éthiques à l'intention de tout organisme qui effectue de la recherche. Son *Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains* (EPTC) définit la recherche « comme étant une "démarche visant le développement des connaissances au moyen d'une étude structurée ou d'une investigation systématique" [...]. L'expression "étude structurée" désigne une étude qui est menée avec l'attente que les méthodes, les résultats et les conclusions de cette dernière puissent soutenir l'examen minutieux de la communauté de chercheurs visée » (site Web du GER, www.ger.ethique.gc.ca/fra/policy-politique/interpretations/scope-portee/, consulté le 3 mai 2018).

Bien que cet énoncé ait été largement adopté dans de nombreux secteurs, y compris celui de l'éducation postsecondaire, il n'existe pas de normes claires précisant dans quel contexte une évaluation doit subir un examen éthique. Il n'est donc pas évident de savoir si vous devez soumettre votre plan d'évaluation au comité d'éthique de votre établissement. Communiquez avec celui-ci pour vérifier ce qui en est et la procédure à suivre, le cas échéant.

Ressources supplémentaires :

- L'Énoncé de politique des trois Conseils : Éthique de la recherche avec des êtres humains : http://www.ger.ethique.gc.ca/fra/policy-politique/initiatives/tcps2-eptc2/Default/

3.2 2. Concevoir les outils et collecter les données.

Une fois clarifiés les buts de votre évaluation et votre plan de collecte de données, la prochaine étape consiste à concevoir les outils pour mettre celui-ci en application. Après avoir présenté quelques méthodes courantes à la section 02, nous détaillerons maintenant comment préparer deux outils très utilisés et faciles à adapter : les sondages et les groupes de discussion. Commençons par les sondages.

3.2a) Utiliser le questionnaire de sondages existants

Il existe plusieurs questionnaires sur des sujets que vous pourriez vouloir sonder chez les personnes qui utilisent vos services – par exemple, sur les changements du niveau d'anxiété ou de capacité d'adaptation des étudiants et des étudiantes ou sur leur niveau d'espoir concernant l'avenir (ou sur les trois sujets !).

Il est donc bon de commencer par faire une petite recherche pour vérifier s'il existe déjà un questionnaire qui répond à vos besoins. Y avoir recours permettrait éventuellement de comparer vos résultats avec ceux d'autres programmes ou services qui l'ont utilisé par le passé (s'ils les ont publiés).

Qu'est-ce qu'un **sondage validé** ?

Certains sondages existants ont aussi été validés, ce qui signifie qu'ils ont été testés pour s'assurer qu'ils mesurent bien ce qu'ils cherchent à mesurer, et ce, chaque fois qu'on les utilise. L'intérêt d'utiliser un sondage validé, c'est de pouvoir comparer vos résultats à ceux d'autres programmes ou services similaires, dans votre établissement scolaire ou ailleurs dans votre province, au Canada ou même à l'international.

Ressources supplémentaires :
Questionnaires validés à l'intention des organismes en santé mentale aux ressources limitées (en anglais seulement) :
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4310476/
http://www.wilderdom.com/tools.html

3.2b) Créer un sondage (l'anatomie d'un questionnaire)

Présentant une série de questions, un questionnaire peut être passé en personne, au téléphone ou en ligne. Il s'agit d'une des méthodes de collecte de données les plus courantes et les plus faciles à reconnaître. Avant de présenter quelques conseils pour vous aider à concevoir un bon questionnaire, voyons les principaux éléments à y inclure :

1. Préambule ou introduction : En quelques phrases brèves, expliquez au début du questionnaire pourquoi vous voulez recueillir ces renseignements. Si les personnes visées par l'évaluation ne comprennent pas pourquoi vous faites cette démarche, elles seront moins motivées à répondre à vos questions. C'est le moment de leur dire qu'en prenant le temps de répondre, elles y trouveront leur compte puisqu'elles contribuent à l'amélioration des services qu'elles recevront à l'avenir ! Il est bon de mentionner également combien de temps il leur faudra pour répondre au sondage – et de s'assurer que celui-ci soit assez court, pour que les participants aient envie d'y répondre. Dans notre monde saturé d'information, un questionnaire qui demande plus de quelques minutes diminuera le taux de participation.

2. Confidentialité : Il faut ensuite un paragraphe précisant quels renseignements sont confidentiels et si certains ne le sont PAS, et expliquant de quelle façon les données seront conservées et utilisées, combien de temps elles seront conservées, etc.

3. Instructions : Donner des instructions sur la manière de répondre aux questions aide à s'assurer qu'on exprime clairement ce qu'on veut. Il peut s'agir d'une simple note associée à chaque question, par exemple « Sélectionnez toutes les réponses pertinentes » ou « Indiquez l'ordre d'importance ». Inscrire clairement une date limite pour répondre au questionnaire favorise le respect de l'échéancier de la collecte de données.

4. Coordonnées : Donnez à la clientèle étudiante et aux autres parties prenantes qui pourraient répondre au questionnaire la possibilité de communiquer avec vous s'ils ont des questions ou veulent en savoir plus sur votre travail. Cela contribue à nourrir la collaboration.

3.2c) Rédiger les questions de sondage :

On retrouve souvent dans les sondages un mélange de questions dont certaines mesurent des données quantitatives et d'autres, des données qualitatives. Voici les différentes catégories de questions qu'on peut retrouver :

1. Questions structurées :

Les questions structurées visent des réponses quantifiables et proposent un nombre déterminé de choix de réponses. C'est ce type de questions qui est utilisé pour recueillir des données démographiques, obtenir une note ou un classement, ou encore pour déterminer le niveau de connaissance sur un sujet particulier.

Exemples et conseils :

Veuillez indiquer votre situation actuelle de logement :

☐ J'habite en résidence, sur le campus

☐ J'habite avec des colocataires, hors du campus

☐ J'habite seul(e), hors du campus

☐ J'habite avec des membres de ma famille, hors du campus

☐ Autre : _____

Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction par rapport au séminaire sur l'anxiété chez les étudiants et les étudiantes.

Insatisfait(e) (1) Plutôt satisfait(e) (2) Satisfait(e) (3) Très satisfait(e) (4)

En tant qu'étudiant ou étudiante, j'ai vécu les difficultés suivantes : (Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)

☐ Dépression

☐ Anxiété

☐ *Pensées suicidaires*

☐ *Dépendance*

☐ *Autre : _____*

✓ CONSEIL : Quand on offre différents choix de réponse, il est important que chacun soit bien distinct, qu'il n'y ait pas plusieurs éléments dans une même réponse. Par exemple, si l'exemple présenté précédemment comptait parmi les choix « J'habite hors du campus avec des colocataires ou des membres de ma famille », il serait difficile de déterminer la situation exacte des répondants, car les données seraient imprécises. Pour plus de clarté, il faudrait donc choisir un des deux éléments ou rédiger une deuxième question.

De même, l'énoncé « Le service de référence et l'aide psychologique que j'ai reçue m'ont été utiles » porte sur deux éléments. Il faudrait en faire deux questions différentes :
« Le service de référence m'a été utile. »
« L'aide psychologique que j'ai reçue m'a été utile. »

✓ CONSEIL : Offrir l'option « Autre » vous permet de recueillir des données intéressantes auxquelles vous ne vous attendiez pas. Par exemple :

Les services suivants sont ceux qui m'ont été le plus utiles :
☐*Counseling*
☐*Soutien en cas de crise*
☐*Renseignements sur les services offerts hors du campus*
☐*Autre (merci de préciser) : _____*

L'échelle de Likert :

L'échelle de Likert permet aux participants d'indiquer à quel degré ils sont en accord ou en désaccord avec une série d'énoncés. Voici un exemple de questions utilisant l'échelle de Likert :

	Fortement en désaccord (FD)	En désaccord (D)	D'accord (A)	Fortement d'accord (FA)
1. J'ai l'impression d'avoir plus d'outils pour gérer mon stress qu'avant de commencer le counseling.	FD	D	A	FA
2. Je tissé un lien d'amitié que je n'avais pas avant de commencer à participer au groupe psychosocial.	FD	D	A	FA

Quelques conseils pour la conception d'une échelle de Likert :

- Demander d'évaluer une seule chose par énoncé (ne mettez pas dans le même énoncé que les services ont été utiles et que le personnel a donné un bel accueil – choisissez l'un des deux).
- N'utilisez pas dans l'énoncé de marqueurs absolus comme « jamais » et « toujours », car il est difficile d'être d'accord en tout temps ou en aucun cas.

2. Questions ouvertes :

Les questions ouvertes sont suivies d'un espace vide permettant aux participants de répondre de la façon qu'ils veulent. Elles permettent de recueillir de l'information qualitative qui pourrait vous en apprendre beaucoup sur l'efficacité de vos services. Il faut toutefois y avoir recours avec modération ! S'il y a trop de questions ouvertes dans un questionnaire, plusieurs personnes vont choisir de ne pas participer, estimant que ça leur prendra trop de temps.

Exemples et conseils :

Parlez-nous de votre expérience comme utilisateur ou utilisatrice du service de soutien par les pairs du Bureau des services à la vie étudiante.

_____

Que trouvez-vous aidant dans le service de soutien par les pairs ? Si vous trouvez que ce service n'est pas pertinent, merci de nous dire pourquoi.

_____

CONSEIL : Facilitez les choses aux participants en leur demandant un seul exemple ou une seule anecdote; vous augmentez les chances qu'ils répondent à la question.

3. Questions sur les données démographiques

Vous souhaiterez peut-être recueillir des données démographiques dans le cadre de votre évaluation. Il est recommandé de placer ces questions à la fin du questionnaire, autrement les gens pourraient se lasser et ne pas répondre aux questions qui vous importent le plus !

Quelques autres points à souligner :

- Statistique Canada est une référence importante, surtout si vous souhaitez comparer vos répondants à l'ensemble de la population : https://www.statcan.gc.ca/fra/sujets/index?MM=1
- Ne posez pas de questions permettant d'identifier les personnes à moins que ce soit absolument nécessaire – par exemple, si vous voulez communiquer avec elles pour leur offrir des services ou de l'information, ou lors de futures évaluations.
- Demandez uniquement les renseignements démographiques qui ont réellement de l'importance pour votre travail – par exemple, un centre d'aide psychologique à l'intention des étudiants et des étudiantes peut vouloir connaître l'âge, le genre, l'origine ethnique et la situation de logement des répondants, car ces facteurs peuvent avoir un impact sur la santé mentale et les dépendances.
- Rappelez-vous que les questions démographiques sont celles auxquelles la plupart des gens sont le plus réticents à répondre, alors choisissez-les avec soin !

La plupart des campus d'éducation postsecondaire utilisent les catégories du recensement de Statistique Canada, mais il peut être bon d'envisager des moyens de ventiler les données. Cela signifie déterminer des sous-catégories pour chacune des catégories comme le genre, l'âge, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'emplacement géographique. On peut considérer qu'il est délicat de collecter ou d'organiser ce type de données en utilisant des catégories, mais cette pratique peut

être très utile et la Commission ontarienne des droits de la personne l'encourage. Ventiler ou subdiviser les données vous permet de déterminer si différentes tranches de la population étudiante ont une expérience différente de vos services ou de vos programmes, et vous permettre de faire des choix éclairés pour la conception de programmes équitables et inclusifs.

Ressources supplémentaires :

- Comptez-moi ! Collecte de données relatives aux droits de la personne http://www.ohrc.on.ca/fr/comptez-moi-collecte-de-données-relatives-aux-droits-de-la-personne
- Pourquoi il est important de ventiler les données sur la clientèle étudiante (en anglais seulement) : http://www.educationnewyork.com/files/The%20importance%20of%20disaggregating_0.pdf

3.2d) Comparer des données recueillies à différents moments

Soulignons que le choix du moment où on fait passer le sondage influence le type de renseignements à recueillir. Par exemple, on pourrait le faire remplir à un groupe d'étudiants et d'étudiantes avant de leur offrir un service pour vérifier si celui-ci est adapté à leurs besoins, ou après qu'ils aient reçu le service, pour évaluer s'il a effectivement été utile.

Mais un sondage peut aller au-delà d'un seul questionnaire passé avant ou après la prestation de service. En fait, on gagne à recueillir des données à deux ou plusieurs moments; on parle alors de questionnaires de préparticipation et de postparticipation. On fait remplir le premier par les clients avant qu'ils reçoivent le service afin de mesurer leurs connaissances, leurs attitudes ou leur état de santé mentale (par exemple, avec des échelles standardisées d'évaluation de la dépression ou de l'anxiété). Cela fournit ce qu'on appelle des données de référence, qui aident à comprendre la situation du client avant de recevoir de l'aide. Un sondage post-test peut être rempli par les participants immédiatement après une activité pour évaluer l'évolution de l'expérience de la personne ou l'acquisition de connaissances, ou quelques semaines plus tard, pour en mesurer la rétention; on peut aussi le faire passer aux personnes utilisatrices d'un service après une longue période de temps pour en mesurer les retombées. On peut enfin comparer les résultats des questionnaires de préparticipation et de postparticipation pour découvrir les changements qui sont advenus chez le client ou le groupe de clients.

Ressources supplémentaires :

- Programme sur la recherche par sondage – Harvard University (en anglais seulement) https://psr.iq.harvard.edu/files/psr/files/PSRQuestionnaireTipSheet_0.pdf
- 5 conseils pour élaborer un sondage réussi : https://help.surveymonkey.com/articles/fr/kb/5-Tips-for-Writing-a-Great-Survey
- https://www.qualtrics.com/blog/10-tips-for-building-effective-surveys/
- http://fluidsurveys.com/university/get-the-most-out-of-your-survey-tips-for-writing-effective-questions/
- https://www.sheffield.ac.uk/polopoly_fs/1.597637!/file/likertfactsheet.pdf
- https://www.cdc.gov/dhdsp/pubs/docs/cb_february_14_2012.pdf

ÉTUDE DE CAS 05

Lee étudie et s'implique à l'Université Coolwaters. Il organise différentes activités de conscientisation sociale sur le campus en collaboration avec les Services à la vie étudiante. Après s'être renseigné sur la dépendance à l'alcool et sur la santé mentale chez la population étudiante, il a organisé un séminaire d'une journée comprenant deux ateliers et une conférence, qui seront donnés par des invités du centre de désintoxication local.

Lee prépare un sondage à l'intention des participants. Voici ses buts d'évaluation : (1) déterminer à quel point le séminaire aura été utile aux étudiants et aux étudiantes qui auront participé; (2) déterminer si les étudiants et les étudiantes aimeraient qu'il y ait davantage d'activités du genre sur le campus. Il a rédigé les questions suivantes:

e.) *L'information suivante est celle qui m'a été le plus utile:*

☐ *Les signes avant-coureurs des problématiques de santé mentale et de dépendance*

☐ *Les renseignements sur les services offerts dans la région*

☐ *Comment parler de la dépendance*

f.) *Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux personnes qui ont animé l'atelier 1 et l'atelier 2 ?*
Insatisfait(e) Plutôt satisfait(e) Satisfait Très satisfait(e)

g.) *Veuillez indiquer trois (3) choses que vous avez apprises aujourd'hui :*

_____
_____
_____

h.) *Ce séminaire a-t-il modifié votre façon de voir la dépendance à l'alcool ou les autres formes de dépendance ?*

Selon vous...

- Est-ce que toutes ces questions sont bien formulées ? Lesquelles pourraient être améliorées et comment ?
- Quels autres types de renseignements Lee devrait-il chercher à recueillir par ce sondage ?
- Quels autres types de questions pourrait-il poser pour atteindre ses buts ?

3.2e) Les entrevues et les groupes de discussion

Les entrevues et les groupes de discussion permettent de recueillir des données qualitatives qui peuvent grandement contribuer à votre évaluation.

Une entrevue est une rencontre individuelle entre la personne intervieweuse et celle qui est interviewée. Un groupe de discussion est une entrevue de groupe rassemblant entre 6 et 12 personnes qui ont en commun certaines caractéristiques ou certaines affinités. Une personne intervieweuse anime la rencontre à partir d'une série de sujets prédéterminés. Elle s'assure de créer une ambiance qui encourage les participants à exprimer leurs perceptions et leur point de vue. Le groupe de discussion est une méthode de collecte de données qualitatives, ce qui veut dire que l'information recueillie est descriptive et ne peut être mesurée quantitativement.

Il y a trois (3) types principaux d'entrevue individuelle ou de groupe :

Dirigée	Entrevue individuelle	La personne qui mène l'entrevue pose à tous les participants une liste de questions prédéterminées; aucune autre question n'est posée, ni complémentaire ni nouvelle.
Semi-dirigée (note : la plupart des entrevues individuelles et de groupe sont semi-dirigées)	Entrevue individuelle et groupe de discussion	La personne qui mène l'entrevue utilise une liste prédéterminée de questions, auxquelles elle ajoute des questions d'approfondissement basées sur les réponses des personnes interviewées.
Non dirigée*	Entrevue individuelle et groupe de discussion	La personne qui mène l'entrevue n'utilise pas de questions prédéterminées, mais plutôt des thèmes généraux pour démarrer la conversation, qui suivra la direction donnée à la fois par les participants et la personne intervieweuse.

<u>Conseils pour la rédaction de questions d'entrevue individuelle ou de groupe :</u>

Pour que l'entrevue individuelle ou de groupe soit le plus utile possible, tout en étant une expérience favorable pour les participants, gardez en tête les points suivants au moment de préparer vos questions :

- Posez des questions simples et concises, car le contraire créerait de la confusion.
- Assurez-vous que vos questions sont neutres afin de favoriser un éventail de réponses (par exemple, demandez « Les récents incidents de harcèlement sexuel sur le campus ont-ils eu un impact sur vous et si oui, lequel ? » plutôt que « Les récents incidents de harcèlement sexuel sur le campus ont-ils été choquants pour vous et si oui, précisez ? »
- Commencez par des questions de réchauffement qui ne demandent pas aux participants de parler de leur vie personnelle ni de leurs émotions (par exemple, « Comment avez-vous entendu parler du Bureau des services à la vie étudiante ? Quand vous l'avez découvert, quelles questions vous êtes-vous posées concernant la possibilité d'y trouver de l'aide ? »,
- Si vous demandez aux personnes ce qu'elles ont aimé, demandez-leur aussi ce qui pourrait être amélioré afin d'équilibrer les questions.
- Concluez toujours par une question ouverte qui permet aux personnes d'exprimer ce qu'elles pourraient n'avoir pas eu la chance de dire et qui n'aurait pas été couvert par les questions.

3.2f) Organiser et mener une entrevue ou un groupe de discussion

Une fois que vous avez vos questions d'entrevue, vous pouvez planifier les rencontres individuelles ou les groupes de discussion. Les conseils suivants seront garants de votre succès :

Entrevues	Groupes de discussion
Planification	
Communiquez avec les personnes un certain temps avant l'entrevue (idéalement 7 jours avant); si possible, offrez-leur quelques choix de journées.	Communiquez avec les personnes un certain temps avant l'entrevue (idéalement 7 jours avant); si possible, offrez-leur quelques choix de journées.
Assurez-vous d'avoir à votre disposition un endroit propice à la confidentialité.	Assurez-vous d'avoir à votre disposition un endroit propice à la confidentialité.
Vérifiez si vous pouvez offrir une rétribution financière pour le temps alloué à l'entrevue par les participants.	Vérifiez si vous pouvez offrir une rétribution financière pour le temps alloué à l'entrevue par les participants.
Offrez la possibilité de faire l'entrevue par téléphone ou en personne.	Offrez une boisson chaude et de payer les frais de transport et de gardiennage, si possible.
Mener l'entrevue	
Commencez par présenter : • les objectifs de l'évaluation • la façon dont les participants ont été sélectionnés • les protocoles de confidentialité • le protocole de données	Commencez par présenter : • les objectifs de l'évaluation • la façon dont les participants ont été sélectionnés • les protocoles de confidentialité • le protocole de données
Faites signer le formulaire de consentement.	Faites signer le formulaire de consentement.
Au cours de l'entrevue, vérifiez auprès de la personne interviewée si elle a besoin d'une pause ou si elle a des questions sur le déroulement de l'entrevue.	Au cours de l'entrevue, vérifier auprès des participants s'ils ont besoin d'une pause ou s'ils ont des questions sur le déroulement de l'entrevue.
	Présentez quelques règles de bases auxquelles les participants doivent adhérer afin de faire en sorte que l'entrevue collective soit la plus efficace et la plus respectueuse possible. Voici quelques exemples : • Écouter respectueusement • Ne pas interrompre • S'abstenir de propos racistes, sexistes ou homophobes • Préserver la confidentialité de tous • Il n'est pas nécessaire que tout le monde soit d'accord, mais il est important d'exprimer son désaccord avec respect (en s'exprimant au « je ») • Téléphones cellulaires éteints ou en mode vibration

	Essayez d'encourager tout le monde à prendre la parole – si une personne domine la conversation, réorientez gentiment le tir en demandant aux autres de se prononcer sur le sujet en cours; après avoir posé une question, demeurez en silence pour donner la chance aux participants de répondre.
	Précisez les éléments de logistique – la durée de la rencontre, l'horaire des pauses, où sont les toilettes, les sorties d'urgence, etc.

DE PLUS...

- Notez les questions que vous avez posées, celles que vous n'avez pas posées et celles auxquelles les participants n'ont pas répondu.
- Assurez-vous de poser des questions qui entraînent des réponses étoffées et détaillées (plutôt que brèves).
- Posez des questions qui déclenchent l'expression du point de vue des participants plutôt que de refléter de vos propres convictions.
- Posez une question à la fois et lorsqu'une réponse n'est pas claire, vérifiez ce que la personne veut dire.
- Posez des questions d'approfondissement.
- Demeurez neutre en posant des questions ouvertes et en évitant les questions orientées.

Questions à ÉVITER	Questions à PRIVILÉGIER
« Pourquoi avez-vous besoin d'un lieu de culte sur le campus ? »	« Vous avez fait une remarque sur le manque de lieux de culte sur le campus. Pouvez-vous m'en dire plus à ce sujet ? »
« Qu'est-ce que vous faisiez, avant, quand les choses allaient mal ? »	« Pouvez-vous me donner un exemple de ce que vous venez de dire au sujet de ne pas savoir quoi faire quand les choses vont mal à l'école ? »
« Vous n'aviez pas cette capacité d'adaptation auparavant ? »	« Qu'est-ce qui vous porte à croire que vous avez maintenant une meilleure capacité d'adaptation ? »
« Êtes-vous tout le temps stressé ? »	« À quels moments de votre expérience d'étudiant ressentez-vous le stress que vous venez de mentionner ? »

Ressources supplémentaires :

- Conseils pour mener une entrevue (en anglais seulement) : https://www.wilder.org/Wilder-Research/Publications/Studies/Program%20Evaluation%20and%20Research%20Tips/Conducting%20Interviews%20-%20Tips%20for%20Conducting%20Program%20Evaluation%20Issue%2011,%20Fact%20Sheet.pdf
- Guide d'animation d'un groupe de discussion (en anglais seulement) : https://uwaterloo.ca/partnerships-in-dementia-care/sites/ca.partnerships-in-dementia-care/files/uploads/files/RESOURCE%20GUIDE-%20Sample%20Focus%20Group%20Schedule%20and%20Script.docx
- Comment animer un groupe de discussion (en anglais seulement) : https://www.tgci.com/sites/default/files/pdf/How%20to%20Conduct%20a%20Focus%20Group.pdf
- Mobiliser les jeunes à participer à une recherche qualitative (en anglais seulement) : http://www.mustard-research.com/blog/16/07/top-10-tips-engaging-young-people-qualitative-research

ÉTUDE DE CAS 06 :

Onye étudie au Collège de Threerivers et se passionne pour la santé mentale des femmes sur le campus. Elle fait également du bénévolat hors campus à la clinique de santé des femmes Maya et est à l'origine d'une collaboration entre celle-ci et le Bureau de la sécurité du collège pour produire une affiche faisant la promotion de la santé mentale chez les femmes.

Officiellement menée par le Bureau de la sécurité du collège, cette campagne visait à mettre en lumière le stress que vivent plus particulièrement les femmes, notamment en lien avec le harcèlement sexuel et les problématiques liées à l'estime de soi et à l'image corporelle. Onye a participé à l'élaboration de la campagne et à sa promotion au sein des différents groupes, résidences et clubs sociaux étudiants.

Un an plus tard, le Bureau de la sécurité procède à une évaluation qui se penche tant sur les processus que sur les résultats. La responsable de l'évaluation a demandé à Onye de l'aider pour la collecte de données, étant donné qu'elle a été partie prenante de cette campagne. Le Bureau de la sécurité souhaite recueillir des données pour répondre aux questions d'évaluation suivantes :

1. *Comment les étudiantes ont-elles réagit à l'affiche ? Le message correspondait-il à leur réalité ?*
2. *L'affiche a-t-elle suscité des dialogues sur la santé mentale des femmes, le harcèlement sexuel ou d'autres problématiques vécues sur le campus plus particulièrement par les femmes ?*
3. *L'affiche a-t-elle sensibilisé les gens aux problématiques vécues sur le campus par les étudiantes et à leur impact sur leur santé mentale ?*
4. *La collaboration entre la clinique de santé des femmes Maya et le Bureau de la sécurité du collège pour cette campagne d'affichage a-t-elle été efficace et constructive ?*
5. *Quel effet cette campagne d'affiches a-t-elle eu sur la population étudiante en général, tous genres confondus ?*

Onye et la responsable de l'évaluation ont déterminé qu'il leur faudrait des données à la fois quantitatives et qualitatives pour répondre à ces questions.

3.3 Analyser et interpréter les données

Quand vient le temps de faire la ***saisie de données***, les personnes qui ont peu d'expérience en évaluation gagnent à viser la simplicité. On peut utiliser une feuille de calcul Excel tant pour les données quantitatives que pour les données qualitatives. Voici comment faire :

Sondage :

Participant #	Q.1 (note sur la satisfaction)	Q.2 (nombre de services recommandés lors du counseling qui ont vraiment été utilisés)	Q.3 (note sur la confiance en soi)	Q.4 (actions entreprises)
1	4	0	5	1
2	3	4	5	3

Entrevue ou groupe de discussion

Participant #	Q.1 (ce qui est aimé de ce service)	Q.2 (ce qui pourrait être amélioré)	Q.3 (changements sur le plan de la confiance en soi)	Q.4 (actions entreprises)
1	La gentillesse du personnel	Local non accessible pour les personnes qui se déplacent avec une marchette	Je sais m'affirmer si on ne me donne pas la place à laquelle j'ai droit	J'ai échoué à un examen, mais au lieu d'abandonner le cours, j'ai demandé au professeur comment faire pour reprendre l'examen.

Une fois les données recueillies, vous pouvez passer à l'analyse et à l'interprétation, une étape révélatrice qui permet de comprendre la signification des renseignements collectés, donc de connaître les changements qui se sont produits grâce à votre travail, de savoir ce qui fonctionne très bien et qui pourrait être encore plus mis de l'avant, ou ce qui gagnerait à être modifié ou amélioré.

L'analyse peut comprendre à la fois des processus simples pour catégoriser les données et reconnaître les tendances qui s'en dégagent, et des processus plus complexes. Voyons maintenant la définition de quelques mots clés avant de commencer l'analyse de vos données.

Échantillon	Renvoie au groupe qui a fourni les données, par exemple l'échantillon de la population étudiante qui a répondu au sondage ou l'échantillon de pairs aidants qui a participé au groupe de discussion. La taille de votre échantillon doit être considérée lors de l'analyse de vos données. Par exemple, si votre échantillon pour un sondage sur la satisfaction des utilisateurs de votre service ne représente que 10 % de ceux-ci, la fiabilité de vos résultats pourrait être remise en question.

Fiabilité	Les données recueillies sont considérées comme étant fiables lorsqu'elles produisent systématiquement les mêmes résultats.
Validité	Renvoie à savoir si les données recueillies représentent une mesure exacte de ce qu'on cherche à découvrir. Par exemple, dans un groupe de discussion rassemblant cinq étudiants et étudiantes, si tous croient que la santé mentale n'est pas une problématique grave sur le campus, cela sera enregistré comme une donnée, mais on ne peut pas en conclure que cette découverte est exacte.
Transcription	Renvoie au fait de mettre par écrit les propos échangés lors d'un groupe de discussion ou d'une entrevue pour en avoir le verbatim, c'est-à-dire les mots exacts qui ont été utilisés.
Codage	Processus consistant à étudier les documents transcrits et à reconnaître les tendances parmi les idées qui ont été exprimées. Chaque idée est codée et lorsqu'une idée se répète plusieurs fois, on considère qu'elle représente un thème récurrent.

L'analyse de données quantitatives peut simplement consister à saisir les renseignements dans une feuille de calcul et à observer les changements ou les tendances. En général, les résultats s'expriment alors en variations de pourcentage ou de volume d'utilisation, ou encore en modélisation des services utilisés.

Très souvent, les données quantitatives servent à générer des statistiques descriptives qui brossent un portrait d'ensemble des sujets pointés par les questions d'évaluation. La moyenne, la médiane et le mode sont des exemples de statistiques descriptives qui peuvent être utilisées :

Moyenne	On calcule la moyenne en additionnant toutes les valeurs et en en divisant la somme par le nombre de valeurs.	3+12+6+14+5+8 = 48/6 – la moyenne est de 8
Médiane	La valeur du milieu; on la détermine en classant en ordre de grandeur toutes les valeurs et en retenant celle du milieu (s'il y a deux valeurs au milieu, on fait la moyenne des deux pour obtenir la valeur médiane)	3, 5, 6, 8, 12, 14 - les deux valeurs du milieu sont 6 et 8. On les additionne et on les divise par 2 pour obtenir la valeur médiane, qui est de 7.
Mode	La valeur qui est la plus fréquente, c'est-à-dire qui revient le plus de fois.	3, 3, 3, 4, 4, 4, 4, 5, 8, 9 – le mode est 4

Il est aussi possible de faire de simples calculs de pourcentages ou d'observer la fréquence de certaines réponses pour obtenir une vue d'ensemble de vos résultats. Au-delà des statistiques descriptives, l'analyse de données devient inférentielle et la plupart des gens ont besoin d'une formation particulière pour être mesure de l'effectuer. Vous trouverez un excellent guide sur le sujet dans la section Ressources supplémentaires qui suit.

L'analyse de données qualitatives requiert une lecture attentive de celles-ci (par exemple, de la transcription des propos recueillis lors d'un groupe de discussion) afin de reconnaître de façon systématique les thèmes dominants ou récurrents.

Par exemple, imaginons que vous avez demandé aux groupes de discussion de répondre à la question : « Quels facteurs contribuent à la résilience des étudiants et des étudiantes en ce qui a trait à l'anxiété qu'ils peuvent vivre sur le campus ? » Si les participants de plusieurs groupes ont répondu « des enseignants qui nous encouragent », « des enseignants qui comprennent les enjeux liés à la santé mentale » ou « l'ouverture des profs à parler de santé mentale », la récurrence de ces réponses indique que le thème de l'attitude du corps professoral par rapport aux problématiques de santé mentale des étudiants et des étudiantes constitue un facteur de résilience chez ces derniers.

On choisit ainsi les thèmes grâce à un processus de codage des données qualitatives qui consiste à déterminer des catégories et à y classer les données. De nouveaux thèmes peuvent émerger au cours du codage; on crée alors une nouvelle catégorie dans laquelle classer les données. Il peut ainsi être nécessaire de relire quelques fois l'ensemble des données pour s'assurer d'avoir capté tous les thèmes et, au besoin, les regrouper. Ce processus peut être long étant donné que toutes les réponses enregistrées doivent être transcrites et étudiées, une à la fois. Mais on peut faire appel à des services professionnels de transcription, surtout quand on a un gros volume de données.

CONSEIL : Lors d'une analyse qualitative, il est bon que plusieurs personnes étudient et codent les données afin de mettre en lumière et d'expliquer tout biais individuel.

Ressources supplémentaires :

- Comment analyser les données comme un spécialiste des sondages ? https://fr.surveymonkey.com/mp/how-to-analyze-survey-data/
- L'analyse des données – Trousse d'évaluation du Pell Institute (en anglais seulement) http://toolkit.pellinstitute.org/evaluation-guide/analyze/
- Moyenne, médiane et mode d'une série statistique https://fr.khanacademy.org/math/statistics-probability/summarizing-quantitative-data/mean-median-basics/a/mean-median-and-mode-review
- Plus de renseignements sur l'analyse qualitative (en anglais seulement) : https://www.cdc.gov/healthyyouth/evaluation/pdf/brief19.pdf

3.4 En résumé…

Procéder à l'évaluation en tant que telle peut être un processus très gratifiant lors duquel vous apprendrez quelle est la performance de votre programme ou de votre service. Nous avons vu dans cette section les considérations éthiques liées à la collecte de données, la préparation d'outils comme les sondages et les groupes de discussion, et enfin l'analyse des données.

Répondez au quiz suivant pour tester vos connaissances !

Quiz :

1. Quels moyens pouvez-vous prendre pour qu'une collecte de données tienne compte de considérations éthiques ? *(Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)*

a) Énoncer clairement pourquoi et de quelle façon on recueille ces renseignements.
b) S'assurer que les personnes qui fournissent les renseignements donnent un consentement éclairé.
c) Conserver les données de façon sécuritaire.

2. VRAI ou FAUX : Le sondage est la seule façon de recueillir des renseignements.

3. VRAI ou FAUX : On peut intégrer des questions ouvertes à un sondage.

4. Que signifie le mot « codage » dans le contexte d'une analyse de données ?

COMMUNIQUER
LES RÉSULTATS ET APPRENDRE

SECTION 04 : COMMUNIQUER LES RÉSULTATS ET APPRENDRE

4.1 Communiquer les résultats

Communiquer les connaissances acquises grâce à l'évaluation constitue une étape importante qui vous aidera à déterminer les actions à entreprendre pour donner suite à ces résultats. On appelle « mobilisation des connaissances » ou « transfert des connaissances » l'action de faire connaître les résultats ou les données d'un sondage.

Il y a plusieurs avantages à communiquer les résultats de l'évaluation. À l'interne, cela permet à l'équipe de mieux planifier les services, d'en améliorer la prestation actuelle et d'étayer les arguments en faveur du développement de ceux qui fonctionnent bien. À l'externe, cela peut favoriser une augmentation du financement et aider les organismes partenaires à améliorer leurs propres services, tout en aidant les étudiants et les étudiantes à prendre des décisions éclairées sur leur utilisation des programmes offerts sur le campus. Voici quelques moyens courants ou créatifs de communiquer les connaissances avec les diverses parties prenantes :

Rapports	Un rapport détaillé est une bonne façon de garder trace du processus et des résultats d'évaluation. Il s'agit d'un outil précieux auquel l'équipe peut se référer, notamment au moment de planifier les activités, et qui peut aussi être transmis aux bailleurs de fonds.
Histoires marquantes	Les histoires marquantes sont de brefs récits d'anecdotes qui décrivent l'impact de votre programme ou de votre service sur la clientèle cible. Émanant d'ordinaire des méthodes de recherche qualitative, elles illustrent bien le caractère humain et holistique de votre travail.
Forum ou événement	Organiser un événement lors duquel les résultats de l'évaluation sont présentés permet de réunir les différentes personnes concernées par votre travail (étudiants et étudiantes, personnel, partenaires et bailleurs de fonds) pour une rencontre de dialogue et d'apprentissage
Articles de recherche	Soumettre et éventuellement publier un article de recherche est une manière plus officielle de diffuser la connaissance, principalement auprès des chercheurs et de la communauté de pratique. Établir des liens avec ce milieu peut entraîner des collaborations pour d'autres évaluations ou d'éventuelles recherches sur votre travail. C'est en tous les cas une bonne façon de le faire connaître !
Instantanés et éléments visuels	Les instantanés sont de brefs résumés des conclusions qui rendent celles-ci accessibles aux personnes dont on veut les informer. Généralement utilisée dans les travaux de recherche, cette formule peut servir à communiquer les résultats de votre évaluation. De plus, des éléments visuels comme des tableaux, des graphiques et des pictogrammes sont de plus en plus utilisés. Il s'agit en quelque sorte d'instantanés visuels des résultats les plus marquants dont la population étudiante peut facilement prendre connaissance.

Ressources supplémentaires :

- Trousse d'outils pour la mobilisation des connaissances – Ontario Centre for Excellence in Child and Youth Mental Health (en anglais seulement) : http://www.kmbtoolkit.ca/the-toolkit
- Communiquer les résultats d'une évaluation (en anglais seulement) : https://www.samhsa.gov/capt/tools-learning-resources/reporting-evaluation-results
- Plus de renseignements sur la mobilisation des connaissances (en anglais seulement) : http://researchimpact.ca/so-what-the-heck-is-knowledge-mobilization-and-why-should-i-care/
- Produire des éléments visuels (pour débutants) (en anglais seulement) : https://venngage.com/blog/create-infographics

4.2 Bâtir une culture de l'évaluation

Idéalement, l'évaluation devrait être une démarche continue effectuée en parallèle de la prestation de vos services. Une fois que vous avez entamé le processus de cueillette, d'analyse et de communication des données, il est bon d'envisager des mécanismes de rétroaction au sujet de vos programmes ou services qui pourront être intégrés à vos activités régulières.

Évaluer régulièrement le travail peut sembler un engagement exigeant, mais les conseils suivants peuvent vous aider :

- Faites appel à votre réseau : communiquez avec les personnes qui connaissent bien le travail d'évaluation et demandez-leur de l'aide. Elles pourraient par exemple prendre certaines responsabilités dans la démarche d'évaluation ou présenter à votre équipe une conférence sur des façons de maintenir une communication ouverte avec les personnes que vous desservez et celles avec qui vous collaborez.

- Reliez-vous aux centres spécialisés : on trouve dans certaines universités des centres consacrés à l'étude de l'évaluation qui pourraient vous informer sur les méthodes ou les approches novatrices pouvant s'appliquer à votre programme ou à votre service. Par exemple :
    - Le Centre for Behavioural Research and Program Evaluation de l'Université de Waterloo https://www.tbs-sct.gc.ca/cee/tools-outils/qae-aqe/annexb-eng.asp#WATERLOO
    - Le Centre for the Advancement of Measurement, Evaluation, Research and Assessment de l'Institute for Studies in Education de l'Ontario (OISE) de l'Université de Toronto http://fcis.oise.utoronto.ca/~camera/

- Établissez des pratiques favorables à l'apprentissage au sein de votre équipe : cela peut prendre la forme de moments réservés, lors de vos réunions d'équipe, à la communication des données concernant les programmes et les services ainsi que des leçons qui en ressortent, ou encore d'encouragement à participer à des ateliers, des webinaires ou des conférences sur l'évaluation.

4.3 En résumé…

Il y a de nombreux avantages à faire connaître à d'autres personnes les résultats de votre évaluation. Informer la population étudiante et les autres parties prenantes de ce qui fonctionne bien nourrit la crédibilité de votre travail et favorise d'éventuelles collaborations ou l'augmentation du financement de votre service. Les résultats de l'évaluation peuvent aussi aider les personnes en poste de décision au sein de votre service ou de votre programme à y apporter des améliorations fondées sur les faits.

Nous avons vu les manières courantes de communiquer les résultats, soit en rédigeant un rapport à l'intention des bailleurs de fonds, en publiant des histoires marquantes ou des instantanés sur l'impact de votre travail chez la clientèle étudiante, en organisant des rencontres rassemblant les différentes parties prenantes pour discuter des faits saillants qui ressortent de l'évaluation ou même en écrivant un article de recherche. Nous avons enfin souligné l'importance de mettre en place une culture de l'évaluation et proposé quelques façons de le faire afin que cette démarche évolue en parallèle avec le service ou le programme pour lequel vous travaillez.

Maintenant, testez vos connaissances grâce au quiz suivant !

Quiz :

1. De quelle façon peut-on communiquer les résultats de l'évaluation ?
   (Sélectionnez toutes les réponses pertinentes)

   a) En organisant un forum ou un événement sur le campus
   b) En publiant des histoires marquantes recueillies lors de l'évaluation
   c) En rédigeant un rapport à l'intention des bailleurs de fonds et des autres parties prenantes
   d) En écrivant un article de recherche

2. VRAI ou FAUX : La mobilisation des connaissances renvoie à l'action de communiquer les résultats, les découvertes et les renseignements concernant votre travail.

3. Nommez deux avantages liés au fait de communiquer les résultats de votre évaluation :
   a. _____
   b. _____

4. VRAI ou FAUX : Le fait de trouver les experts en évaluation de votre collège ou votre université et d'entrer en relation avec eux peut contribuer à établir une culture d'évaluation et à favoriser la formation continue.

LISTE DE RESSOURCES

Ressources générales sur l'évaluation :

01. Trousse d'outils d'évaluation des programmes pour le bien-être des jeunes YouthREX, Research and Evaluation Exchange for Youth (en anglais seulement): http://www.youthrex.com/toolkit/
02. Un outil pour l'évaluation des programmes – Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents: http://www.excellenceforchildandyouth.ca/sites/default/files/resource/toolkit_program_evaluation_tools_for_planning_doing_and_using_evaluation.pdf
03. Trousse d'outils d'évaluation de projets pour des communautés durables: http://evaluationtoolbox.net.au/
04. Gabarit de plan d'évaluation (en anglais seulement) : http://www.capacity4health.org/resource/evaluation-plan-template/

Les types d'évaluation :

01. L'évaluation : qu'est-ce que c'est et pour quoi faire ? (en anglais seulement): http://meera.snre.umich.edu/evaluation-what-it-and-why-do-it
02. Les différents types d'évaluation : https://cyfar.org/different-types-evaluation

Les approches d'évaluation :

01. Les approches d'évaluation : http://www.betterevaluation.org/en/approaches
02. Module d'apprentissage sur l'évaluation évolutive : http://www.innoweave.ca/en/modules/developmental-evaluation
03. Plaidoyer pour l'évaluation (en anglais seulement) : https://www.fsg.org/blog/case-developmental-evaluation
04. Principes fondamentaux de l'évaluation de renforcement du pouvoir (en anglais seulement) : http://whatworks.org.nz/frameworks-approaches/empowerment-evaluation/
05. L'évaluation participative : https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication_75.pdf
06. Comment mener une évaluation participative (en anglais seulement): http://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2010/03/WorkingTogether1.pdf
07. Ressources pour l'évaluation à la manière autochtone (en anglais seulement) : http://www.welllivinghouse.com/resources/indigenous-evaluation/
08. Un cadre théorique autochtone d'évaluation (en anglais seulement) : https://evaluationcanada.ca/secure/23-2-013.pdf
09. Utiliser l'art dans l'évaluation : ArtReach Toronto (en anglais seulement) : https://artreachtoronto.files.wordpress.com/2016/01/goal-artbasedevaluation.pdf

Vérifier la disponibilité opérationnelle :

01. Avant de commencer (en anglais seulement) : http://meera.snre.umich.edu/step1
02. Vérifier la disponibilité opérationnelle (en anglais seulement) : http://c.ymcdn.com/sites/www.scholarshipproviders.org/resource/resmgr/Files/Resource_Library/Scholarship_Program_Administration/Scholarship_Program_Administration_Evaluation_and_Outcome_Measurement/Assessing_Your_Organization%E2%80%99.pdf

Mobiliser les parties prenantes :

01. Méthodes et approches participatives (en anglais seulement) – UNICEF https://www.unicef-irc.org/publications/750-participatory-approaches-methodological-briefs-impact-evaluation-no-5.html
02. Comment mener une évaluation participative (en anglais seulement): http://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2010/03/WorkingTogether1.pdf
03. L'évaluation participative : https://www.perfeval.pol.ulaval.ca/sites/perfeval.pol.ulaval.ca/files/publication_75.pdf

Le modèle logique :

01. Créez votre modèle logique : Innovation Network (en anglais seulement) : https://www.innonet.org/news-insights/resources/do-it-yourself-logic-models-examples-templates-and-checklists/
02. Gabarit de modèle logique – YouthRex (en anglais seulement) : http://www.youthrex.com/toolkit/wp-content/uploads/2016/03/Logic-Model-Template-2.pdf
03. Trousse d'outils communautaires: Comment établir un modèle logique (en anglais seulement) : https://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/overview/models-for-community-health-and-development/logic-model-development/main
04. Le guide W.K. Kellogg pour créer un modèle logique (en anglais seulement) : https://www.wkkf.org/resource-directory/resource/2006/02/wk-kellogg-foundation-logic-model-development-guide

Déterminer des objectifs d'évaluation

01. Établir des buts et des objectifs mesurables pour un programme (en anglais seulement) : http://www.fldoe.org/core/fileparse.php/7582/urlt/0064429-smart.pdf
02. Questions clés pour une évaluation – Learning for Sustainability (en anglais seulement) : http://learningforsustainability.net/post/key-evaluation-questions/

Les méthodes de collecte de données

01. « La collecte de données », chapitre 8 du guide d'évaluation étape par étape de la fondation W.K. Kellogg (en anglais seulement): https://www.wkkf.org/resource-directory/resource/2010/w-k-kellogg-foundation-evaluation-handbook
02. Choisir une méthode de collecte de données (en anglais seulement) : http://www.wcasa.org/file_open.php?id=937
03. Sondage, groupe de discussion ou entrevue ? (en anglais seulement) : https://manoa.hawaii.edu/assessment/workshops/pdf/focus_survey_interview_cocurric_2011-05.pdf
04. Choisir la bonne méthode de collecte de données (en anglais seulement) : http://theimprovegroup.com/blog/2011-10/choosing-appropriate-data-collection-method

Les sondages, les entrevues et les groupes de discussion :

01. Programme sur la recherche par sondage – Harvard University (en anglais seulement) https://psr.iq.harvard.edu/files/psr/files/PSRQuestionnaireTipSheet_0.pdf
02. Cinq conseils pour élaborer un sondage réussi https://help.surveymonkey.com/articles/fr/kb/5-Tips-for-Writing-a-Great-Survey

03. https://www.qualtrics.com/blog/10-tips-for-building-effective-surveys/
04. http://fluidsurveys.com/university/get-the-most-out-of-your-survey-tips-for-writing-effective-questions/
05. https://www.sheffield.ac.uk/polopoly_fs/1.597637!/file/likertfactsheet.pdf
06. https://www.cdc.gov/dhdsp/pubs/docs/cb_february_14_2012.pdf
07. Conseils pour mener une entrevue (en anglais seulement) : https://www.wilder.org/Wilder-Research/Publications/Studies/Program%20Evaluation%20and%20Research%20Tips/Conducting%20Interviews%20-%20Tips%20for%20Conducting%20Program%20Evaluation%20Issue%2011,%20Fact%20Sheet.pdf
08. Guide d'animation d'un groupe de discussion (en anglais seulement) : https://uwaterloo.ca/partnerships-in-dementia-care/sites/ca.partnerships-in-dementia-care/files/uploads/files/RESOURCE%20GUIDE-%20Sample%20Focus%20Group%20Schedule%20and%20Script.docx
09. Comment animer un groupe de discussion (en anglais seulement) : https://www.tgci.com/sites/default/files/pdf/How%20to%20Conduct%20a%20Focus%20Group.pdf
10. Mobiliser les jeunes à participer à une recherche qualitative (en anglais seulement) : http://www.mustard-research.com/blog/16/07/top-10-tips-engaging-young-people-qualitative-research

L'analyse des données

01. Comment analyser les données comme un spécialiste des sondages ? https://fr.surveymonkey.com/mp/how-to-analyze-survey-data/
02. L'analyse des données – Trousse d'évaluation du Pell Institute (en anglais seulement) http://toolkit.pellinstitute.org/evaluation-guide/analyze/
03. Moyenne, médiane et mode d'une série statistique https://fr.khanacademy.org/math/statistics-probability/summarizing-quantitative-data/mean-median-basics/a/mean-median-and-mode-review
04. Plus de renseignements sur l'analyse qualitative (en anglais seulement) : https://www.cdc.gov/healthyyouth/evaluation/pdf/brief19.pdf

La mobilisation des connaissances

01. Trousse d'outils pour la mobilisation des connaissances (en anglais seulement) : http://www.kmbtoolkit.ca/the-toolkit
02. Communiquer les résultats d'une évaluation (en anglais seulement) : https://www.samhsa.gov/capt/tools-learning-resources/reporting-evaluation-results
03. Plus de renseignements sur la mobilisation des connaissances (en anglais seulement) : http://researchimpact.ca/so-what-the-heck-is-knowledge-mobilization-and-why-should-i-care/
04. Produire des éléments visuels (pour débutants) (en anglais seulement) : https://venngage.com/blog/create-infographics

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

En plus des ressources de la liste précédente, les documents suivants ont été consultés lors de l'élaboration de cette trousse d'outils :

1. 'In It Together : Taking Action on Student Mental Health,' Council of Ontario Universities, November 2017; http://cou.on.ca/reports/in-it-together/
2. 'Foundations : Mental Health and Well-Being Initiatives at Ontario's Universities' Council of Ontario Universities, November 2017; http://cou.on.ca/reports/foundations-mental-health-well-initiatives-ontarios-universities/
3. 'Environmental Scan of Promising Practices and Indicators Relevant to Campus Mental Health,' Centre for Innovation in Campus Mental Health, May 2015 http://campusmentalhealth.ca/wp-content/uploads/2015/07/Final-Environmental-Scan-Report-May-26-2015-PDF.pdf
4. 'Campus Assessment and Planning Inventory; A Companion Document to Post Secondary Student Mental Health', Canadian Association of College and University Student Services http://cacuss-campusmentalhealth.ca/framework.html#/
5. évaluation Approaches for Mental Health Prevention and Early Intervention Programs », Rand
   Corporation and California Mental Health Services Authority, 2017; https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RR1800/RR1882/RAND_RR182.pdf
6. 'Improving Post-Secondary Mental Health,' Government of Alberta, June 2017 http://advancededucation.alberta.ca/media/498570/fact-sheet-mental-health-2017.pdf
7. Community, Sustainability, Engagement : évaluation Toolbox, http://évaluationtoolbox.net.au/
8. My-Peer Toolkit, évaluation Framework for Peer-Based Youth Programs, http://mypeer.org.au/monitoring-évaluation/
9. Strengthening Non-Profits, A Capacity Builders Resource Library http://www.strengtheningnonprofits.org/
10. The Pell Institute and Pathways to College Network, évaluation Toolkit, http://toolkit.pellinstitute.org/
11. Capacity for Health, Resource Library, http://www.capacity4health.org/resources?s=évaluation

ANNEXE 01 : Glossaire

Pour une consultation rapide, le tableau suivant présente les différentes définitions intégrées au texte de cette trousse d'outil.

Terme ou expression	Définition
Parties prenantes	On peut définir les parties prenantes comme étant les personnes qui ont un intérêt direct dans certains aspects du programme ou du service qui est évalué. Par exemple, il peut s'agir de personnes qui représentent un bailleur de fonds ou un organisme partenaire, qui sont à la présidence ou à la direction d'un département, qui font de la recherche, qui occupent un poste de professeur ou de gestionnaire; le personnel de première ligne, les personnes qui s'engagent dans les associations étudiantes et la clientèle étudiante qui utilise vos services comptent aussi parmi les parties prenantes.
But de programme	Le but d'un programme est un énoncé général (mais pas trop !) des résultats qu'on désire obtenir à long terme grâce à sa mise en œuvre. Il sert de fondation à l'établissement des objectifs du programme. L'énoncé du but précise le groupe ciblé ainsi que le « quoi » (sans mentionner le « comment » ni le « quand »).
Produits (ou extrants)	On appelle « produits » les résultats immédiats qui découlent de la réalisation des activités prévues. Les produits peuvent être dénombrés; on les détermine en répondant à la question « combien? » (d'activités, de personnes rejointes, etc.).
Résultats	On entend par « résultats » les effets de vos activités au fil du temps, à court, moyen et long terme. On peut établir les résultats en se demandant : « Qu'est-ce qui s'est passé à la suite de notre travail ? »
Indicateur	Un indicateur est un élément qui permet de mesurer ce qui a été fait ou ce qui s'est passé à la suite du travail effectué. Dans le contexte de l'évaluation, ce terme renvoie aux données utilisées pour mesurer les produits ou les résultats liés à l'une ou l'autre des activités d'un service ou d'un programme.
Modèle logique	Un modèle logique est une représentation visuelle du changement qu'on souhaite voir advenir grâce à nos ressources et à nos activités. C'est une façon simple et puissante d'illustrer les éléments clés d'un programme ou d'un service.
Donnée	Le mot « donnée » renvoie simplement à un renseignement. Les données peuvent être quantitatives ou qualitatives.
Quantitative	On dit des données qu'elles sont quantitatives quand elles sont objectives et peuvent être mesurées numériquement.
Qualitative	On dit des données qu'elles sont qualitatives quand elles sont subjectives, descriptives et contextuelles, rapportant pourquoi un changement s'est produit à la suite d'une action ou d'une activité.
Mobilisation des connaissances	L'action de faire connaître vos résultats ou vos données.

ANNEXE 02 : Solutionnaire des quiz et des études de cas

Quizz de la section 1 :

1. Selon les commentaires de la clientèle étudiante, quel est son niveau de satisfaction par rapport au service de soutien par les pairs ?
   PROCESSUS

2. Le service de soutien par les pairs a-t-il eu un impact sur le niveau d'anxiété des étudiants et des étudiantes ?
   RÉSULTAT

3. Les brochures ont-elles modifié la compréhension qu'a la clientèle étudiante de l'anxiété ou de la dépression ?
   RÉSULTAT

4. Les méthodes de distribution des brochures à la population étudiante sont-elles efficaces ?
   PROCESSUS

5. Les brochures captent-elles l'intérêt des personnes de culture, d'orientation sexuelle ou de genres différents ?
   PROCESSUS

6. La compréhension qu'ont les étudiants et les étudiantes de leurs forces et de leurs habiletés d'adaptation a-t-elle changé grâce à nos services ?
   RÉSULTAT

7. Comment les étudiants et les étudiantes réagissent-ils lorsqu'ils rencontrent un facteur de stress important pour la première fois après avoir fait appel à nos services ?
   RÉSULTAT

8. Les brochures ont-elles réduit la stigmatisation liée à la santé mentale sur le campus ?
   RÉSULTAT

9. Des membres de la population étudiante ou des partenaires d'autres services ont-ils contribué au contenu des brochures ?
   RÉSULTAT

Quizz de la section 2 :

1. Lesquelles des questions suivantes peuvent aider à déterminer votre disponibilité opérationnelle pour procéder à une évaluation ?
   (Les bonnes réponses sont a, b et d.)
   e.) Quelqu'un est-il en mesure de coordonner l'évaluation ?
   f.) Avons-nous le temps de réaliser les tâches liées à l'évaluation ?
   g.) Offrirons-nous de la crème glacée à tout le monde après l'évaluation ?
   h.) Avons-nous l'argent pour financer le travail d'évaluation ?

2. VRAI ou FAUX : « Produit » et « résultat » sont deux mots qui décrivent la même chose.
   FAUX

3. VRAI ou FAUX : Compter le nombre de personnes qui utilisent un service est une mesure qualitative.
   FAUX

4. Parmi les réponses suivantes, sélectionnez les méthodes courantes de collecte de données.
   (Les bonnes réponses sont a, b et c.)
   e.) Sondages (en personne, au téléphone ou sur le Web)
   f.) Groupes de discussion (*focus groups*)
   g.) Consultation du registre des services
   h.) Faire appel aux internautes sur YouTube

5. VRAI ou FAUX : Le modèle logique est une partie essentielle de la préparation du plan d'évaluation.
   VRAI

6. Prenez connaissance du but de programme suivant. Qu'est-ce qui fonctionne dans cette formulation, qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?

   « Le Programme d'aide psychosociale du Collège Sore Lake offrira de la formation, de l'information et un service de référence afin que les étudiants et les étudiantes réalisent leurs rêves. »

   RÉPONSE : Cet énoncé comprend le « comment », qui devrait plutôt se retrouver dans le modèle logique. « Réalisent leurs rêves » ressemble plutôt à un énoncé de vision, c'est trop général pour un but de programme.

Quizz de la section 3 :

1. Quels moyens pouvez-vous prendre pour qu'une collecte de données tienne compte de considérations éthiques ?
   (Toutes ces réponses sont bonnes.)
   a) Énoncer clairement pourquoi et de quelle façon on recueille ces renseignements.
   b) S'assurer que les personnes qui fournissent les renseignements donnent un consentement éclairé.
   c) Conserver les données de façon sécuritaire.

2. VRAI ou FAUX : Le sondage est la seule façon de recueillir des renseignements.
   FAUX

3. VRAI ou FAUX : On peut intégrer des questions ouvertes à un sondage.
   VRAI

4. Que signifie le mot « codage » dans le contexte d'une analyse de données ?

RÉPONSE : Le codage est un processus consistant à étudier les documents transcrits et à reconnaître les tendances parmi les idées qui ont été exprimées. Chaque idée est codée et lorsqu'une idée se répète plusieurs fois, on considère qu'elle représente un thème récurrent.

Quizz de la section 4 :

1. De quelle façon peut-on communiquer les résultats de l'évaluation ?
   (Toutes ces réponses sont bonnes.)
   e) En organisant un forum ou un événement sur le campus
   f) En publiant des histoires marquantes recueillies lors de l'évaluation
   g) En rédigeant un rapport à l'intention des bailleurs de fonds et des autres parties prenantes
   h) En écrivant un article de recherche

2. VRAI ou FAUX : La mobilisation des connaissances renvoie à l'action de communiquer les résultats, les découvertes et les renseignements concernant votre travail.
   VRAI

3. Nommez deux avantages liés au fait de communiquer les résultats de votre évaluation :
   a. ***Permet des améliorations basées sur des faits.***
   b. ***Favorise l'établissement de nouveaux liens de collaboration***

4. VRAI ou FAUX : Le fait de trouver les experts en évaluation de votre collège ou votre université et d'entrer en relation avec eux peut contribuer à établir une culture d'évaluation et à favoriser la formation continue.
   VRAI

ÉTUDE DE CAS 01 :

Karine Lachapelle supervise depuis deux ans une ligne d'aide à l'intention des étudiants et des étudiantes du Collège Lakeside qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale ou de dépendance, ou qui traversent un état de crise. Cinq (5) personnes occupent tour à tour le rôle d'intervenant au téléphone. La ligne d'aide fonctionne constamment au-delà de sa capacité maximum et les intervenants ne peuvent répondre à la demande. En raison de la charge de travail, on observe un roulement de personnel élevé. Karine voudrait que la ligne d'aide soit offerte 24 heures par jour et elle souhaite engager plus de personnel. Elle décide de procéder à une évaluation afin de collecter des données qui donneront du poids à sa demande d'augmentation de financement.

Il n'est pas évident de réajuster sa propre charge de travail, mais Karine est prête à coordonner elle-même l'évaluation, étant donné que personne d'autre n'est en mesure de le faire. Elle n'a accès qu'à un budget limité étant donné que le financement de la ligne d'aide suffit à peine à la faire fonctionner. Quoi qu'il en soit, les différentes parties prenantes ont le service à coeur et sont prêtes à soutenir la démarche.

Karine détermine qu'elle veut évaluer les éléments suivants :
(a) À quel point le modèle de prestation de service fonctionne bien
(b) *À quel point la ligne d'aide a réussi à offrir un service de soutien en santé mentale et des interventions de crise de qualité.*
(c) Si la ligne d'aide a servi à des étudiants et à des étudiantes de tous horizons, notamment les personnes de la communauté LGBTQ et celles qui appartiennent à diverses communautés culturelles ou ethniques ou qui ont des handicaps.

Questions :

- À quelles limites Karine fait-elle face par rapport à sa démarche d'évaluation ?

Karine fait face à des limites de budget et de temps. Les questions d'évaluation qu'elle a déterminées touchent à la fois les processus et les résultats; y répondre efficacement exigera du temps et des ressources. Étant donné la charge de travail et le roulement du personnel, il est possible qu'elle ne puisse compter sur aucun membre de son équipe pour réaliser les tâches liées à l'évaluation, et elle risque de s'épuiser si elle essaie d'en faire trop toute seule.

- De quelle façon Karine peut-elle se préparer pour l'évaluation ?

La première étape serait de vérifier sa disponibilité opérationnelle en faisant la liste de ce qui est déjà en place et de ce qu'elle doit prévoir pour que son évaluation porte ses fruits. Elle peut aussi faire appel aux différentes parties prenantes de son service et déterminer si elle pourrait leur confier certaines tâches. Elle peut également entrer en contact avec des personnes du campus qui s'y connaissent en évaluation ou, si c'est possible, faire une demande de financement particulière.

- Comment pourrait-elle prioriser ses besoins ?

Étant donné la charge de travail et le roulement du personnel, Karine devrait d'abord se concentrer sur la mobilisation de sources de soutien pour procéder à l'évaluation. Si elle devait prioriser certaines questions d'évaluation, les deux premières seraient à privilégier, car en déterminant l'efficacité de la ligne d'aide, elle pourra étayer son argumentation en faveur d'une augmentation de son financement. Cela pourrait, dans un deuxième temps, lui permettre de cibler diverses tranches de la population étudiante pour s'assurer que la ligne d'aide dessert aussi les étudiants et étudiantes issus de la communauté LGBT, de différentes communautés culturelles ou qui ont des handicaps.

ÉTUDE DE CAS 02 :

Érica travaille comme animatrice en santé mentale au Centre de santé et de mieux-être étudiant sur le campus du Collège Mapleleaf. Au cours des trois dernières années, elle a organisé des séances de formation visant à reconnaître les signes avant-coureurs d'une problématique de dépendance chez la population étudiante. Cette formation s'adresse aux intervenants, au personnel clinique, aux gestionnaires et aux étudiants et étudiantes impliqués au sein d'associations étudiantes.

Erica souhaite évaluer l'efficacité de cette formation, qui est offerte deux fois par année. Elle a passé énormément de temps (en plus de sa charge de travail habituelle) à rédiger un questionnaire et à le transmettre aux 54 personnes qui ont déjà suivi la formation. Elle a reçu 48 questionnaires remplis et s'est sentie passablement dépassée. Elle est donc allée voir sa superviseure pour lui demander la permission d'engager quelqu'un pour l'aider à analyser les données. Mais la superviseure, passablement surprise, étant donné qu'elle n'était pas au courant de la démarche d'Erica, lui a répondu qu'elle n'avait pas de budget pour cela. Près de six mois plus tard, aucune analyse des réponses au questionnaire n'a été faite et aucune mesure concrète n'en a découlé. Les personnes qui ont répondu au questionnaire n'en ont plus jamais entendu parler.

<u>Questions :</u>

- Quels facteurs présents dans ce scénario ont entravé la démarche d'évaluation d'Erica ?

Érica aurait dû commencer par dire à sa superviseure ou à son équipe qu'elle souhaitait faire une évaluation afin qu'elles puissent déterminer ensemble comment procéder. Le fait de n'avoir pas vérifié la disponibilité opérationnelle de son équipe risque de compromettre toute démarche d'évaluation éventuelle.

- Selon vous, quel pourrait être l'impact de ses actions sur les évaluations qui pourraient éventuellement être mises en place ?

Le fait qu'elle n'ait pas parlé de sa démarche à sa superviseure pourrait créer des tensions entre elle et son équipe, en particulier en ce qui a trait à toute éventuelle forme d'évaluation. Karine risque de vivre du ressentiment de n'avoir pas pu procéder à l'analyse de ses données, ou de regretter de n'avoir pas suivi les étapes nécessaires à la bonne réalisation de la démarche. Sa superviseure pourrait se sentir mise à l'écart des décisions prises par Karine et coupée des initiatives de celle-ci pour rejoindre les parties prenantes. Les questions d'évaluation de Karine pourraient ne pas refléter les buts du programme, étant donné qu'elle n'a pas consulté son équipe. S'il n'y a aucun suivi ni aucune suite, les personnes qui ont participé au sondage risquent de vivre de la confusion et de penser qu'elles ont perdu leur temps. En conséquence, elles seront vraisemblablement peu motivées à participer à d'autres évaluations.

- Qu'aurait-elle pu faire différemment ?

Érica aurait dû commencer par consulter son équipe afin de vérifier collectivement leur disponibilité opérationnelle à réaliser toutes les étapes d'une évaluation (planification, évaluation, analyse et communication des résultats).

ÉTUDE DE CAS 03 :

Ruby occupe depuis plus de cinq ans un poste d'animatrice en santé mentale au Bureau des services à la vie étudiante de l'Université Waverly. Dans le cadre de son travail, elle coordonne une foire annuelle sur la santé mentale et organise des conférences pour sensibiliser la population étudiante, le personnel administratif et le corps professoral aux problématiques liées à la santé mentale et aux dépendances. Chaque année, elle collabore avec des organismes situés ou non sur le campus, par exemple des centres de santé communautaires, des cliniques, l'Association canadienne pour la santé mentale et les services d'aide psychologique à l'intention de la population étudiante, les invitant à participer à l'événement en présentant une conférence ou en tenant un kiosque. Voici les buts de ces activités :

a. Réduire la stigmatisation liée aux problématiques de santé mentale et de dépendance sur le campus en offrant un espace favorisant le dialogue, l'ouverture et l'apprentissage
b. Augmenter les connaissances sur la santé mentale de la clientèle étudiante, par exemple sur les signes permettant de reconnaître la dépression ou les façons de composer avec l'anxiété ou d'offrir du soutien à une personne qui vit une problématique de santé mentale.
c. Diriger la clientèle étudiante vers les services dont elle a besoin, sur le campus ou à l'extérieur, pour l'aider à les utiliser.

Ce sera cette année la cinquième édition de cette foire annuelle et Ruby veut en faire l'évaluation pour vérifier si ses buts sont atteints. Grâce aux bilans des années précédentes, elle sait que 360 étudiants, étudiantes et membres du personnel ont participé à l'événement depuis cinq ans et, grâce aux formulaires de rétroaction qui ont été remplis chaque année, que 70 % de ces personnes ont appris quelque chose de nouveau au sujet de la santé mentale. En faisant ses invitations pour tenir un kiosque ou présenter une conférence, elle a noué des partenariats avec 23 organismes, ce qui a augmenté de 40 % la liste des services vers lesquels diriger la clientèle étudiante qui consulte le Bureau des services à la vie en raison d'une problématique de santé mentale. Au cours des cinq dernières années, le Bureau a aussi noté une augmentation du nombre d'étudiants et d'étudiantes qui utilisent son service de soutien par les pairs, qui sont dirigés vers des services externes et qui s'engagent comme bénévoles ou soutiennent le travail pour la santé mentale sur le campus.

Voici quelques questions relatives aux produits et aux résultats qui pourraient être utiles à Ruby pour son évaluation. À l'aide des renseignements fournis précédemment, imaginez les réponses que Ruby pourrait y apporter.

Produits :

- Combien d'événements ont-ils eu lieu ? *5 événements sur 5 ans.*
- Combien y a-t-il eu de participants au fil des ans ? *360 étudiants, étudiantes et membres du personnel de l'université*
- Combien de liens de collaboration ont découlé de l'événement ? *23 liens de collaboration*

Résultats :

- Quelle influence la foire sur la santé mentale a-t-elle eue sur l'utilisation des services du Bureau des services à la vie étudiante par la population étudiante ?

Nous savons que l'utilisation des services a connu une augmentation grâce aux renseignements sur les rendez-vous avec le service de soutien par les pairs, au nombre de personnes dirigées vers d'autres services et au nombre de bénévoles, mais nous avons besoin de plus d'information pour déterminer si d'autres facteurs ont contribué à cette augmentation de l'utilisation.

- Quelle influence les nouveaux liens de collaboration ont-ils eue sur l'utilisation des services par la population étudiante ?

Nous savons que la liste des organismes vers lesquels les étudiants peuvent être dirigés pour recevoir des services a connu une augmentation de 40 %, mais il faudrait avoir plus de renseignements pour déterminer l'impact de cette augmentation sur l'utilisation des services par la clientèle étudiante.

- La foire sur la santé mentale a-t-elle modifié la perception qu'a la population étudiante de la santé mentale ?

L'augmentation du nombre d'étudiants et d'étudiantes impliquées dans la communauté qui veulent appuyer le travail de promotion de la santé mentale permet de déduire que l'événement a entraîné des changements de perception, mais encore une fois, il nous faudrait plus de renseignements avant de déterminer qu'il s'agit d'un résultat de l'événement.

Quelles autres questions concernant les produits et les résultats Ruby pourrait-elle se poser ?

- *Combien de formulaires de rétroaction remplis par les participants ont-ils été recueillis au fil des années ? PRODUIT*
- *Au cours des années, y a-t-il eu une augmentation de la participation à l'événement ? PRODUIT*
- *Des ententes de collaboration ont-elles été conclues ? PRODUIT*
- *La foire annuelle a-t-elle eu un effet sur la stigmatisation liée à la santé mentale sur le campus ? – RÉSULTAT*
- *Quels autres impacts la foire annuelle pourrait-elle avoir eus sur le campus (sur la population étudiante, le personnel et les autres parties prenantes) ? RÉSULTAT*

ÉTUDE DE CAS 04

Jonathan est psychothérapeute spécialisé en dépendance chez les jeunes. Il travaille depuis peu au Bureau d'aide psychologique aux étudiants et aux étudiantes du Collège des Prairies. Les six (6) premiers mois de son contrat, il n'a reçu en consultation que deux (2) étudiants par semaine, en moyenne. Malgré les efforts du Bureau pour faire connaître ce service, peu de personnes l'utilisent, et elles sont rares à persévérer pour l'ensemble de la démarche thérapeutique.

Les données quantitatives semblent indiquer que ce n'est pas d'un psychothérapeute que l'équipe a besoin. Jonathan décide d'évaluer la situation en organisant trois groupes de discussion (focus group) regroupant tout un éventail d'étudiants et d'étudiantes. Il adopte cette méthode de collecte de données qualitatives afin de mieux comprendre l'expérience de la population étudiante.

Grâce à ces groupes de discussion, le Bureau d'aide psychologique apprend que de nombreux étudiants et étudiantes aimeraient faire appel aux services de Jonathan, mais qu'ils ont trop peur d'être vus en train de prendre un rendez-vous avec lui, car ils craignent la stigmatisation liée au fait d'utiliser des services en santé mentale, surtout dans un petit établissement rural comme le Collège des Prairies. Le fait d'avoir utilisé à la fois des données quantitatives et des données qualitatives permet ainsi à Jonathan et son service de comprendre non seulement ce qui se passe, mais pourquoi les choses sont ainsi.

Selon vous...

- Quels autres types de données quantitatives ou qualitatives Jonathan aurait pu vouloir recueillir ?

Des données quantitatives :

Combien d'étudiants et d'étudiantes ont été dirigés vers des psychothérapeutes externes ?
Combien d'étudiants et d'étudiantes utilisent les autres services du Bureau d'aide psychologique — y a-t-il une tendance de faible utilisation des services offerts ?

Des données qualitatives :
Que pourrait faire le Bureau d'aide psychologique pour que les étudiants soient à l'aise d'utiliser les services de psychothérapie sur le campus ?
Quelles activités permettraient d'ébranler la stigmatisation liée à la santé mentale sur le campus ? De quelle façon pourrait-on impliquer des membres engagés de la communauté étudiante dans l'organisation ou la promotion de ces activités ?

- Quelles autres mesures pourrait prendre le Bureau d'aide psychologique pour rester au fait des impressions de la population étudiante au sujet de ses services ?

Il pourrait rendre disponibles des formulaires de rétroaction dans ses locaux et également sur son site Web. Il pourrait aussi entreprendre une démarche d'évaluation continue en organisant des groupes de discussion de suivi.

ÉTUDE DE CAS 05

Lee étudie et s'implique à l'Université Coolwaters. Il organise différentes activités de conscientisation sociale sur le campus en collaboration avec les Services à la vie étudiante. Après s'être renseigné sur la dépendance à l'alcool et sur la santé mentale chez la population étudiante, il a organisé un séminaire d'une journée comprenant deux ateliers et une conférence, qui seront donnés par des invités du centre de désintoxication local.

Lee prépare un sondage à l'intention des participants. Voici ses buts d'évaluation : (1) déterminer à quel point le séminaire aura été utile aux étudiants et aux étudiantes qui auront participé; (2) déterminer si les étudiants et les étudiantes aimeraient qu'il y ait davantage d'activités du genre sur le campus. Il a rédigé les questions suivantes :

a.) *L'information suivante est celle qui m'a été le plus utile :*

☐ *Les signes avant-coureurs des problématiques de santé mentale et de dépendance*

☐ *Les renseignements sur les services offerts dans la région*

☐ *Comment parler de la dépendance*

b.) *Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux personnes qui ont animé l'atelier 1 et l'atelier 2 ?*
Insatisfait(e) *Plutôt satisfait(e)* *Satisfait* *Très satisfait(e)*

c.) *Veuillez indiquer trois (3) choses que vous avez apprises aujourd'hui :*

_____
_____
_____

d.) *Ce séminaire a-t-il modifié votre façon de voir la dépendance à l'alcool ou les autres formes de dépendance ?*

Selon vous...

- Est-ce que toutes ces questions sont bien formulées ? Lesquelles pourraient être améliorées et comment ?

Les questions pourraient offrir plus de choix de réponses, y compris l'option « Autre ».
La question b devrait être séparée en deux questions distinctes afin qu'il soit possible de donner son avis sur les ateliers 1 et 2 séparément.

- Quels autres types de renseignements Lee devrait-il inclure dans ce sondage ?

Lee devrait ajouter un préambule, les coordonnées pour joindre le Centre à la vie étudiante en cas de questions, des instructions pour remplir le sondage, une note au sujet de la confidentialité et des précisions sur l'utilisation des renseignements fournis (qui s'en servira et de quelle manière).

- Quels autres types de questions pourrait-il poser pour atteindre ses buts ?

Étant donné ses buts d'évaluation, Lee devrait ajouter une question vérifiant si les étudiants et les étudiantes voudraient qu'il y ait plus d'événements du genre sur le campus. Comme il y aura également une conférence, il devrait ajouter une question sur la satisfaction par rapport à celle-ci. Il pourrait aussi ajouter des questions démographiques pour connaître les caractéristiques des participants et participantes à l'événement. Par exemple, demander le sexe ou le genre des répondants pourrait permettre de constater que 70 % des participants étaient du genre masculin, ce qui pourrait encourager le Centre à la vie étudiante prendre des moyens pour faire en sorte que les événements futurs soient plus inclusifs pour les femmes.

ÉTUDE DE CAS 06 :

Onye étudie au Collège de Threerivers et se passionne pour la santé mentale des femmes sur le campus. Elle fait également du bénévolat hors campus à la clinique de santé des femmes Maya et est à l'origine d'une collaboration entre celle-ci et le Bureau de la sécurité du collège pour produire une affiche faisant la promotion de la santé mentale chez les femmes.

Officiellement menée par le Bureau de la sécurité du collège, cette campagne visait à mettre en lumière le stress que vivent plus particulièrement les femmes, notamment en lien avec le harcèlement sexuel et les problématiques liées à l'estime de soi et à l'image corporelle. Onye a participé à l'élaboration de la campagne et à sa promotion au sein des différents groupes, résidences et clubs sociaux étudiants.

Un an plus tard, le Bureau de la sécurité procède à une évaluation qui se penche tant sur les processus que sur les résultats. La responsable de l'évaluation a demandé à Onye de l'aider pour la collecte de données, étant donné qu'elle a été partie prenante de cette campagne. Le Bureau de la sécurité souhaite recueillir des données pour répondre aux questions d'évaluation suivantes :

1. *Comment les étudiantes ont-elles réagi à l'affiche ? Le message correspondait-il à leur réalité ?*
2. *L'affiche a-t-elle suscité des dialogues sur la santé mentale des femmes, le harcèlement sexuel ou d'autres problématiques vécues sur le campus plus particulièrement par les femmes ?*
3. *L'affiche a-t-elle sensibilisé les gens aux problématiques vécues sur le campus par les étudiantes et à leur impact sur leur santé mentale ?*
4. *La collaboration entre la clinique de santé des femmes Maya et le Bureau de la sécurité du collège pour cette campagne d'affichage a-t-elle été efficace et constructive ?*
5. *Quel effet cette campagne d'affiches a-t-elle eu sur la population étudiante en général, tous genres confondus ?*

Onye et la responsable de l'évaluation ont déterminé qu'il leur faudrait des données à la fois quantitatives et qualitatives pour répondre à ces questions.

Selon vous...

- Quels outils de collecte de données Onye devrait-elle utiliser ?

Des données à la fois quantitatives et qualitatives sont nécessaires pour répondre aux questions d'évaluation d'Onye; conséquemment, une combinaison de sondage et de groupe de discussion pourrait convenir à sa situation.

- Devrait-elle utiliser différents outils pour différents groupes de personnes ou différents buts ? Préciser.

- Pour collecter des données sur les partenariats, Onye peut utiliser un sondage en ligne auprès des personnes qui travaillent dans les deux organismes et des étudiants et étudiantes qui ont comme elle été impliqués dans les campagnes de sensibilisation, s'il y a lieu.
- Les données sur l'impact de la compagne sur la population étudiante pourraient être recueillies lors de groupes de discussion. Il faudrait prévoir des groupes de femmes seulement pour connaître l'impact sur elles et pour savoir si le message de la campagne correspondait à leur réalité.
- Un groupe de discussion regroupant uniquement des étudiants masculins pourrait aussi être organisé afin de déterminer si la campagne a modifié leur compréhension de l'impact sur les étudiantes de certains enjeux, notamment ceux relatifs à leur sécurité. Il serait utile d'explorer avec eux quel rôle ils pourraient jouer pour que le campus soit un environnement plus sécuritaire et plus encourageant.

- Quelles pourraient être de bonnes questions à poser à un groupe de discussion ?

ANNEXE 03 : Feuilles de travail et gabarits

FEUILLE DE TRAVAIL #1 : La mobilisation des parties prenantes

Responsable de l'évaluation :

Description du programme ou du service :

Buts pressentis de l'évaluation ou questions d'évaluation (si déterminés) :

Quelques questions pour déterminer les parties prenantes :

g. Qui utilise nos services ?

h. Qui sont nos partenaires principaux ?

i. Qui soutient notre travail ? (bailleurs de fonds, alliés et autres appuis)

j. Vers quels autres services dirigeons-nous la clientèle étudiante ?

k. Qui sur notre campus possède des connaissances sur l'évaluation ou a de l'intérêt pour le sujet ?

l. Qui pourrait vouloir nous aider à faire cette évaluation pour améliorer nos programmes ou nos services ?

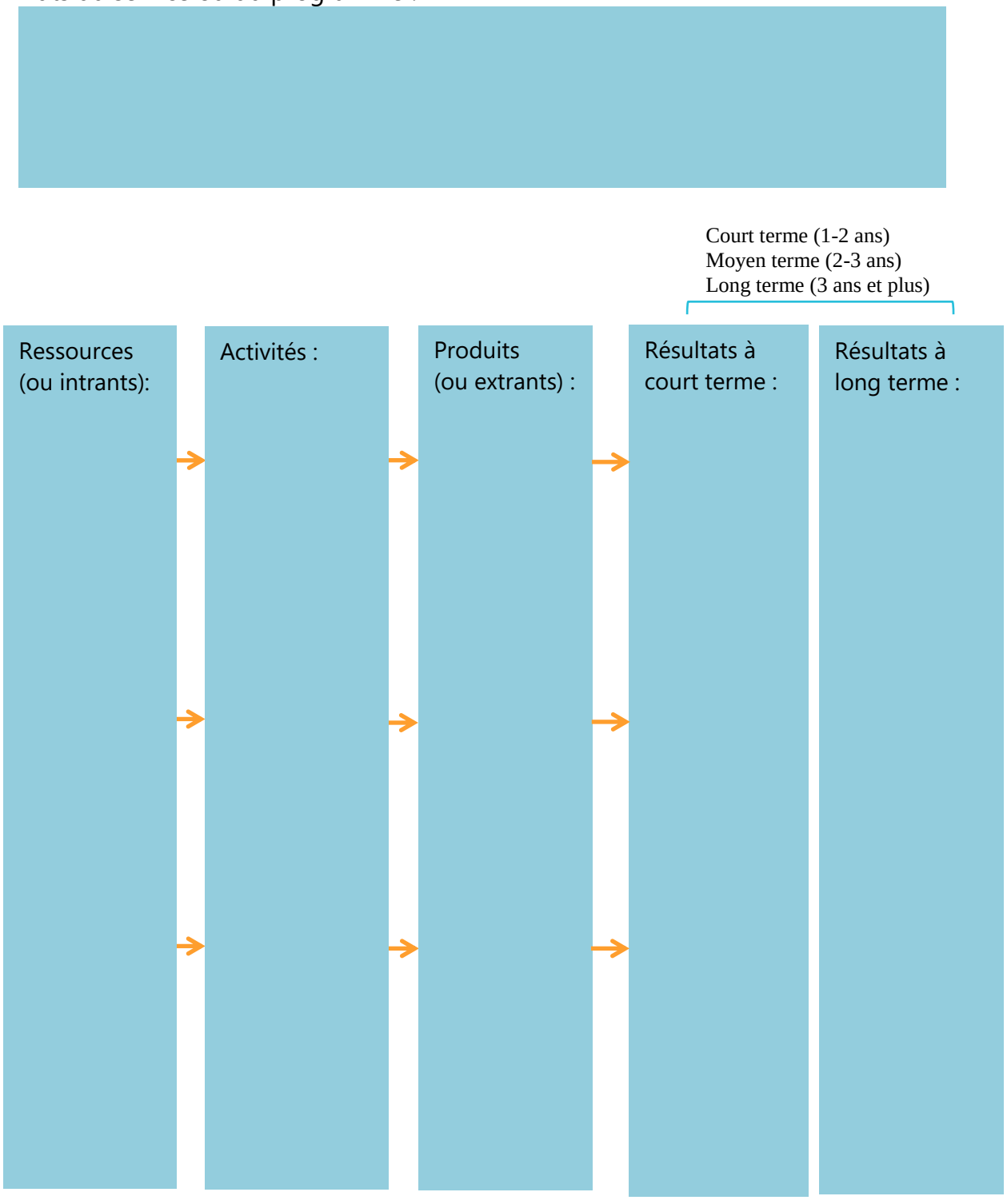
Renseignements sur les parties prenantes :

Nom et organisme :	Lien avec le programme ou le service :	Rôle dans l'évaluation :
Exemple : Sushma Choudhary, Animatrice en santé mentale à la clinique de Kingston	*Exemple :* La clinique de Kingston reçoit les clients acheminés par le centre de santé du collège et Sushma donne souvent des conférences à l'intention de la population étudiante.	*Exemple :* Sushma sera membre du groupe consultatif pour l'évaluation et nous fera bénéficier des connaissances de son secteur et de son expérience d'évaluation à la clinique.

FEUILLE DE TRAVAIL #2 : Outils de construction du modèle logique

---

Buts du service ou du programme :



FEUILLE DE TRAVAIL #3 : Déterminer les questions d'évaluation

---

Voici quelques questions pour vous aider à déterminer vos questions d'évaluation :

- Votre programme ou votre service réalise-t-il les activités prévues (produits ou extrants mesurables) ?
- Votre programme ou votre service est-il efficace ? Certaines choses gagneraient-elles à être faites différemment ?
- Comment faites-vous pour savoir si les activités de votre programme ou de votre service répondent aux besoins de la population étudiante ? Comment faites-vous pour savoir que vous rejoignez les personnes qui ont besoin de vos services ?
- Quelle est la composition démographique de la clientèle étudiante de votre service ? Aimeriez-vous rejoindre certains groupes qui ne sont pas représentés ?
- Votre programme ou votre service respecte-t-il son budget et utilise-t-il efficacement ses ressources ?

Les questions précédentes se penchent sur les processus, c'est-à-dire sur l'efficacité de la planification, de la mise sur pied ou de la prestation des services. Inscrivez vos buts liés aux processus :

- Quels changements notre travail entraîne-t-il ?
- Quels ont été les résultats de notre programme ou service ? Ces résultats étaient-ils prévus ou inattendus ?
- Notre programme ou notre service a-t-il eu un impact sur la population étudiante ? Lequel ?
- Notre programme ou notre service a-t-il touché d'autres groupes parmi les parties prenantes ? De quelles façons ?

Les questions précédentes se penchent sur les résultats d'un programme ou d'un service, cherchant à déterminer son efficacité ou son impact.
Inscrivez vos buts liés aux résultats :

FEUILLE DE TRAVAIL #4 : Plan de collecte de données

Responsable de l'évaluation :

Buts de l'évaluation :

Plan de collecte de données :

Activité	Résultats	Méthode	Échéancier	Qui procédera à la collecte