

## L'évaluation de programme dans les services de santé mentale : Fondements et exemple de l'évaluation du Programme de soutien aux études à l'Hôpital Louis-H. Lafontaine

XV<sup>ème</sup> Colloque de l'AQRP,  
Montréal, 8-10 nov. 2010

Jocelyn Bisson M.Sc. (psycho.), M.Sc. (adm. santé)

Conseiller clinique en réadaptation, recherche et évaluation <sup>1</sup>

Geneviève Gingras B.Sc. (psycho.)

Agente de programmation, coordonnatrice <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Direction des services de réadaptation et d'hébergement dans la communauté, Hôpital Louis-H. Lafontaine

## Plan de présentation

- Introduction à l'évaluation de programme
  - Définition, buts, types d'évaluation
  - La théorie du programme
  - L'évaluation d'implantation, des processus et des résultats
- Le Programme de soutien aux études
  - Problématique, objectifs, modèle d'intervention
- L'évaluation du programme de soutien aux études
  - Contexte et étapes du projet d'évaluation
  - Le devis d'évaluation
  - Les outils de mesures et de gestion
  - L'implantation du projet : le suivi, la gestion
- Les premiers résultats
- Discussion

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Une définition

#### ● Définition

- porter un jugement sur un programme ou sur une ou certaines de ses composantes
- en mettant en oeuvre un dispositif permettant de fournir et d'interpréter des informations scientifiquement valides et socialement légitimes
- de façon à ce que les différents acteurs concernés puissent prendre position sur le programme et avoir une compréhension et un jugement qui puisse se traduire en décisions éclairées et en actions conséquentes.

3

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Buts de l'évaluation

- Aider à la planification et à l'élaboration d'une intervention (but stratégique)
- Contribuer à des décisions concernant la poursuite, l'extension, la réduction ou l'agrément de l'intervention (but sommatif)
- Fournir de l'information pour l'amélioration d'une intervention (but formatif)
  - corriger la mise en oeuvre, meilleure application du programme
  - changer d'objectifs et de moyens
- Contribuer à l'avancement des connaissances (but fondamental)
  - identifier les déterminants d'une problématique
  - établir l'efficacité d'une intervention, ses conditions de succès

4

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Buts de l'évaluation ... implicites

- les gestionnaires
  - légitimer la décision
  - retarder la prise de décision
  - exercice de relation publique
  - augmenter le contrôle sur l'intervention
  - satisfaire les exigences des organismes subventionnaires
- l'évaluateur
  - le développement des connaissances
  - la contribution au champ des connaissances (publication, communications)
  - l'amélioration des pratiques cliniques

5

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Quand ne doit-on pas évaluer

- Intervention peu coûteuse offerte à peu de personnes
- Intervention unique
- Fortes oppositions à l'évaluation
- Pas d'utilisateurs intéressés
- Aucune possibilité d'influencer les décisions ou aucune décision à prendre
- Intervention confuse
- Manque de ressources
- Intervention semble efficace et il n'y a pas d'alternative

6

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Types d'évaluation

#### ● L'évaluation de besoins

- Quelles sont les conditions, la nature du problème, que le programme est censé améliorer ? Pourquoi a-t-on besoin d'un programme ?

#### ● Évaluation de la théorie du programme

- Description : Quelle est la nature du programme choisi pour améliorer le problème ?
- Explication : De quelle façon le programme est-il censé améliorer le problème ? Fondements conceptuels
- Justification : Le programme représente-t-il la meilleure approche pour améliorer le problème ? Pertinence

7

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Types d'évaluation [2]

#### ● L'évaluation des processus

- Quelle est la nature du programme effectivement implanté ?
- Éval. d'implantation : le degré et la conformité de l'implantation du programme, monitoring de l'implantation, facteurs associés
- Éval. de la qualité des services

#### ● Évaluation des résultats

- Quels sont les résultats ou les effets du programme ?

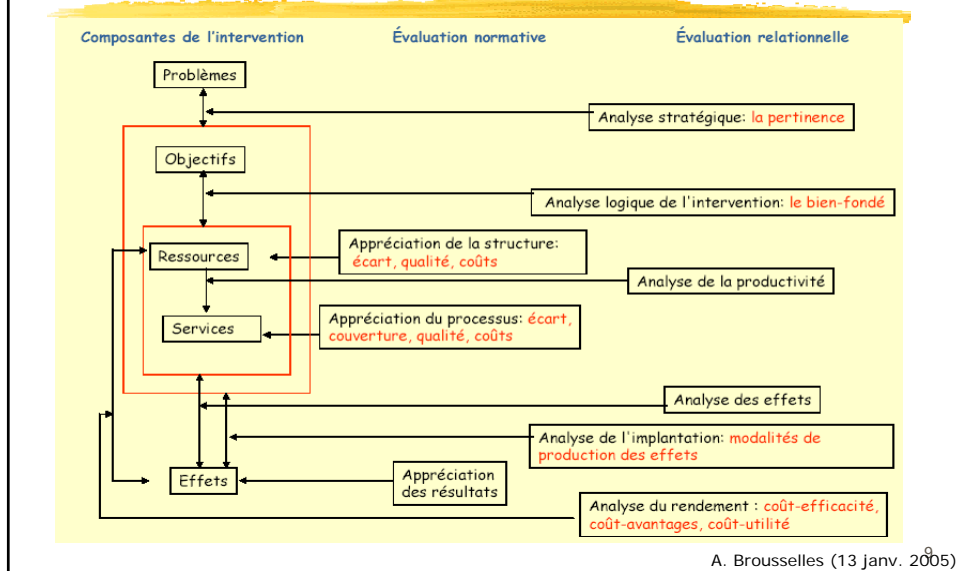
#### ● Évaluation de l'efficience

- Quels sont les coûts, les coûts-efficacité, l'efficience du programme ?

8

## 1. Introduction à l'évaluation de programme

### Conceptualisation de l'évaluation de programme



## 2. La théorie du programme

### Le modèle logique

- La théorie de programme identifie les ressources, les activités et les résultats souhaités du programme.
- Elle précise la chaîne des hypothèses causales et établit un lien entre les ressources, les activités, les résultats intermédiaires des activités et les buts ultimes du programme.
- Un modèle logique documente l'essence d'un programme:
  - quelles activités sont faites avec quelles ressources ?
  - Quels outputs sont produits pour quels groupes de client ?
  - Quels résultats ces outputs auront-ils ?
  - Quels buts ou objectifs stratégiques le programme essaie-t-il de réaliser à long terme ?
  - Quels facteurs contextuels influencent le succès ?
  - Et quels sont les liens logiques, causaux parmi ces facteurs contextuels ?

## 2. La théorie du programme

### Son utilité

- Le modèle logique est utile et nécessaire pour :
  - spécifier et décrire la logique d'un programme, i.e. les principes de la production des effets d'un programme (intervention) ;
  - analyser le bien-fondé d'un programme ;
  - aider à la planification et à la gestion du programme ;
  - décrire un cadre d'appréciation de la performance et de choisir les mesures et critères de performance ;
  - attribuer les effets à des mécanismes spécifiques de façon à être utile à la prise de décision ;
  - évaluer la réalité plutôt qu'une illusion ;
  - fournir un cadre commun, une compréhension commune aux détenteurs d'enjeux, faciliter la communication, la mobilisation.

11

## 2. La théorie du programme

### Format de modèles logiques

Intrants	Activités	Extrants	Effets	Impacts
Les <b>ressources</b> humaines, organisationnelles et matérielles à la base du programme.	Les <b>interventions</b> faites par les intervenants, l'organisation des services (coordination entre interv., fonctionnement d'équipe)	Les <b>retombées immédiates</b> des activités sur les personnes. Ex. le développement des habiletés fonctionnelles et relationnelles.	Les <b>retombées à moyen terme</b> sur les personnes des intrants, activités et extrants. Ex. l'accès et le maintien aux études et au travail	Les <b>retombées à long terme</b> sur les personnes de l'ensemble des intrants, activités, extrants et effets. Ex. une meilleure santé mentale, intégration sociale et qualité de vie.

12

## 2. La théorie du programme

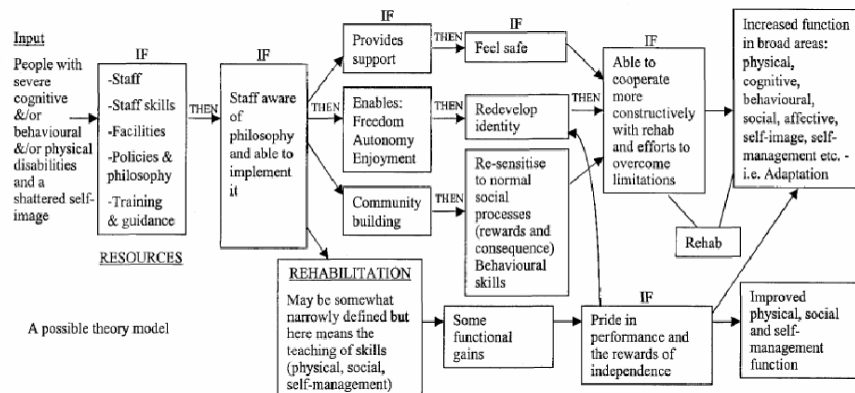
### Formats de modèles logiques : Ex. Soutien aux études

Intrants	Activités	Extrants	Effets	Impacts
4 éducateurs spécialisés 1 conseillère d'orientation 1 ergothérapeute 1 agente de programmation	Soutien individualisé en lien avec le projet d'étude selon le modèle Choisir-obtenir-maintenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• exploration intérêts</li> <li>• soutien à l'inscription</li> <li>• dév. des habiletés scolaires</li> </ul>	↑ la motivation ↑ la confiance en soi ↑ la persévérance scolaire ↑ habiletés scolaires (trav. d'équipe, prise de notes, organ.)	↑ performance scolaire ↑ de l'intégration sociale ↑ de l'estime de soi ↑ du sentiment d'efficacité	* diplôme ↑ des conditions de vie et de travail (accès à de meilleurs emplois, travaillent davantage et sont mieux payés) ↑ du rétablissement ↓ des rechutes psychiatriques

13

## 2. La théorie du programme

### Exemple de format de modèle logique



(Owen et Rogers, 1999)

14

## 2. La théorie du programme

### Les sept composantes du modèle logique

1. Une hiérarchie d'objectifs et de résultats
  - hiérarchie de causes à effets des résultats désirés
2. La définition des termes et des critères de réussite
  - Ex. Faire en sorte que chaque participant choisisse un programme d'études selon ses intérêts et aptitudes.
3. Les facteurs influencés par le programme
  - Ex. la qualité des services, le type de soutien offert
4. Les facteurs hors du contrôle du programme
  - Ex. les facteurs individuels, les conditions reliées au programme scolaire

15

## 2. La théorie du programme

### Les sept composantes du modèle logique

5. Les ressources et activités du programme
  - ex. le personnel, les activités de soutien (exploration, dév. des habiletés)
6. Les mesures de performance
  - les indicateurs évaluant les activités (processus) et les résultats (retombées sur les usagers)
7. Les critères de comparaison
  - les critères d'atteinte des objectifs,
    - au niveau des processus (ex. RIVE : les démarches de soutien pour choisir, obtenir et se maintenir en formation)
    - au niveau des résultats (ex. % des étudiants inscrits dans un programme d'étude, % d'étudiants du programme ayant gradué)

16

## 1ère partie



Questions ?

## 2ème partie



Le programme de soutien aux études

## 2. Le programme de soutien aux études

### Résumé

- Le programme fut développé pour soutenir les personnes aux prises avec des problèmes graves de santé mentale qui veulent poursuivre un projet d'études secondaires ou professionnelles.
- Ces personnes présentent généralement des vulnérabilités au plan psychologique, cognitif et social. Elles ont une faible estime d'elles-mêmes et ont vécu dans le passé des difficultés au plan scolaire.
- Ces personnes s'engagent dans cette démarche de réadaptation vocationnelle sur une base volontaire et selon leur choix et intérêts personnels, mais elles requièrent un soutien intensif.
- Le programme est offert par une équipe multidisciplinaire mobile.

19

## 2. Le programme de soutien aux études

### Le contexte politique

- Le plan d'action en santé mentale 2005-2010 du MSSS visait:
  - Accessibilité
  - Continuité des services
  - Amélioration des services d'intégration en société
    - Soutien aux études
    - Intégration au travail

20

## 2. Le programme de soutien aux études

### La nature du problème (1)

- La problématique de santé mentale:
  - Un arrêt des études entraîne de nombreuses conséquences négatives chez les personnes.
    - Au plan psychologique:
      - sentiment d'échec et de honte.
      - une perte d'espoir dans leur projet d'avenir.
    - Au plan socioéconomique:
      - Moins d'opportunités d'emploi
      - Situation financière précaire

21

## 2. Le programme de soutien aux études

### La nature du problème (2)

- Politiques sociales
  - Ministère de l'éducation du Loisir et du Sport
    - Exclusion des personnes ayant des troubles de santé mentale pour les mesures d'accommodements
    - Actuellement, il y a possibilité que le prêt se transforme en bourse pour les personnes ayant un DFM (par exemple: la schizophrénie)
  - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale
    - Pertes des prestations pour un étudiant qui étudie à temps complet
      - Utilisation des prêts et bourses
      - Augmentation de la durée des études

22

## 2. Le programme de soutien aux études

### La nature du problème (3)

- Manque de ressources
  - Aucune ressources de niveau secondaire régulier ou de formation professionnelle.
  - Demande accrue du marché de l'emploi pour du personnel qualifié et davantage scolarisé.
  - Peu de ressources à Montréal
    - Prise II
    - Parcours

23

## 2. Le programme de soutien aux études

### Description générale (1)

- Clientèle visée
  - Les adultes aux prises avec un trouble grave de santé mentale dont les besoins et le fonctionnement nécessitent des services de réadaptation spécialisés de 2e et de 3e ligne, dont des services de soutien intensif et variable pour la poursuite de leurs études.
- But
  - Favoriser l'intégration aux études d'une clientèle présentant des troubles graves de santé mentale et la soutenir tout au long de son parcours scolaire dans un programme d'enseignement du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MÉLS), afin qu'elle y vive du succès.

24

## 2. Le programme de soutien aux études

### Description générale (2)

- Les objectifs du programme
  - Promouvoir l'accès et la poursuite des études auprès de la clientèle potentielle et des équipes référentes.
  - Soutenir et accompagner la personne dans la réussite de son projet scolaire par exemple:
    - Cours d'alphabétisation ou de francisation.
    - Études secondaires dans un centre de formation aux adultes visant le DES.
    - Études professionnelles visant le DEP.
  - Contribuer au développement des connaissances dans la pratique du soutien aux études.
  - Favoriser le rétablissement des participants.

25

## 2. Le programme de soutien aux études

### Modèle d'intervention :

- Le modèle Choisir–Obtenir–Maintenir est devenu un modèle reconnu pour le soutien aux études.
- Les processus spécifiques touchent à l'évaluation, la planification et l'intervention nécessaires pour guider et soutenir le client dans sa tâche de choisir, obtenir et maintenir un objectif vocationnel ou réadaptatif qui lui convienne.
- Plusieurs études ont démontré des effets positifs du modèle sur l'atteinte de buts vocationnels, que ce soit au niveau de l'emploi, des études et du logement.
- Dans le contexte du programme, les trois étapes de l'approche sont :
  - (1) la préinscription à un programme d'étude ;
  - (2) l'admission ou l'entrée dans le programme ciblé ;
  - (3) la poursuite du programme.
- Le processus peut débuter à l'une ou l'autre des trois étapes du parcours scolaire et l'accompagnement est individualisé.

26

## 2. Le programme de soutien aux études

### Modalités d'intervention: Choisir (1)

- Soutenir la personne dans l'élaboration de son projet d'étude, selon ses besoins et préférences.
  - Améliorer la connaissance de soi, de l'environnement et du marché du travail;
  - Explorer et identifier un projet vocationnel selon la situation globale de la personne (ses intérêts, aptitudes, limitations fonctionnelles, situation familiale et financière, etc.);
  - Établir un plan d'entrée aux études : (horaire, modalités)
  - Établir un parcours d'étude, avec les cours préalables à l'inscription ;
  - Définir les objectifs, élaborer le plan d'intervention ;
  - Évaluer le niveau d'habiletés et de compétences scolaires;
  - Identifier les écoles et les milieux de formation qui correspondent au profil des préférences et des compétences de la personne ;
  - Offrir l'évaluation scolaire et professionnelle.

27

## 2. Le programme de soutien aux études

### Modalités d'intervention: Obtenir (2)

- Soutenir l'intégration de la personne dans l'établissement scolaire de son choix.
  - Préparer le dossier scolaire (rassembler et compléter les documents nécessaires à l'inscription) ;
  - Visiter le milieu de formation ;
  - Effectuer les démarches d'accès aux mesures de soutien financier d'Emploi-Québec et du Régime des Prêts et bourses ;
  - Effectuer l'inscription par la poste, en ligne ou en personne ;
  - Identifier les ressources du milieu utiles à l'étudiant (ex. l'aide aux devoirs) ;
  - Soutenir la personne dans sa décision de divulguer ou non à l'établissement scolaire sa condition de santé mentale.

28

## 2. Le programme de soutien aux études

### Modalités d'intervention: Maintenir (3)

- Offrir un soutien individualisé et mobile aux études
  - Évaluer les habiletés fonctionnelles et les ressources de la personne.
  - Soutenir le développement d'habiletés favorables à la réussite scolaire (gestion du stress et du temps, le sens de l'organisation, la préparation aux examens).
  - Établir un partenariat dynamique avec l'équipe traitante (présence aux réunions d'équipe, contacts téléphoniques réguliers).
  - Collaborer avec l'équipe traitante pour l'élaboration d'un PII.
  - Établir et maintenir les collaborations nécessaires avec l'établissement scolaire, avec Emploi-Québec et avec la Solidarité Sociale pour les aspects financiers
  - Négocier avec l'établissement scolaire la mise en place de mesures d'accommodements nécessaires à l'étudiant, lorsque requis.
  - Amener la personne à connaître des succès et favoriser sa participation citoyenne;
  - Au besoin, approfondir l'évaluation et l'analyse fonctionnelle en situation de difficulté et offrir des services d'orientations et de counseling.

29

## 2. Le programme de soutien aux études

### Modalités d'intervention (4)

- Offrir l'accessibilité à un centre de documentation
  - Transmettre aux personnes et aux autres intervenants du programme de l'information sur :
    - les différents programmes d'études (secondaires, formations professionnelles, collégiales, universitaires) et les régimes de Prêts et bourses.
    - les métiers, les professions (perspectives d'emploi) et les différentes entreprises sur le marché de l'emploi (entreprise privée, d'économie sociale, adaptées).
    - les lois relatives au travail et les programmes d'aide gouvernementale pour obtenir et se maintenir en emploi.
    - les ressources et organismes de la communauté (ex. services municipaux, loisirs, banques alimentaires).

30

## 2. Le programme de soutien aux études

### L'équipe

- L'équipe est multidisciplinaire et composée :
  - d'un agent de programmation
  - d'un conseiller d'orientation
  - d'éducateurs spécialisés
  - d'un ergothérapeute

31

2ème partie

Questions ?

## 3ème partie

### L'évaluation du programme de soutien aux études

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Le contexte de l'évaluation

- Programme développé et implanté en 2006 à HLHL.
- Mise du pied d'un comité d'évaluation en septembre 2008
  - Chef de service (gestionnaire) du service des programmes de réadaptation vocationnelle
  - Agente de programmation, Programme de soutien aux études
  - Conseiller clinique en réadaptation, recherche, évaluation
  - Agent de recherche, poste financé 1.5 jours semaine, pour 2 ans
- Objectifs
  - Évaluer la qualité des services offerts
    - la qualité des interventions, les retombées sur la clientèle, la satisfaction de la clientèle
  - Soutenir l'amélioration continue de la qualité des services

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Les étapes du projet d'évaluation

- Constitution du Comité de travail
- Analyse de la programmation clinique et établissement des objectifs spécifiques d'évaluation
  - ajustements de la programmation
- Développement du devis d'évaluation
  - définition des indicateurs de processus et de résultats
- Choix et développement des outils de mesure
- Informatisation des outils de mesure
- Formation du personnel
- Administration des outils de mesure : Début : 23 janvier 2009
- Analyse des données : Début : 1er mars 2010
- Retour sur les résultats

35

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Le développement du devis d'évaluation

- Objectifs spécifiques de l'évaluation
  - Vérifier l'atteinte des objectifs, sous-objectifs et modalités d'intervention du programme
    - Fait-on l'intervention prévue ?
      - Quelles sont les interventions réalisées ? (évaluation des processus)
    - Atteint-on les résultats immédiats et projetés de ces interventions ?
      - Quels sont les résultats de ces interventions ? (éval. des résultats)
- Bien articuler les objectifs, les sous-objectifs et les modalités d'intervention prévus dans la programmation.
- Définir les indicateurs de processus et de résultats associés à ces objectifs.

36

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Le développement du devis d'évaluation (2)

Objectifs du programme	Indicateurs de processus	Indicateurs de résultats
<p><b>Promouvoir et faciliter l'accès aux études</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarches de promotion de l'accès aux études. [EO]</li> <li>Stratégies de recrutement de la clientèle [EO]</li> <li>Mécanismes de sélection des participants [EO]</li> </ul> <p>EO entrevue, volet organisationnel Dos Informations au dossier</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de personnes référées et admises au programme [Dos.]</li> <li>Description de la clientèle (en fonction des critères d'admission) [Dos.]                             <ul style="list-style-type: none"> <li>santé mentale</li> <li>historique scolaire</li> <li>tentatives passées d'admission</li> </ul> </li> <li>Profil de la clientèle référée mais non admise au programme [Dos.]</li> <li>motifs de refus [Dos.]</li> </ul>

37

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Le développement du devis d'évaluation (2)

Objectifs du programme	Indicateurs de processus	Indicateurs de résultats
<p><b>Soutenir et accompagner la personne pour la réussite de son projet scolaire.</b></p> <p>Choisir : Aider la personne à faire un choix vocationnel éclairé en tenant compte de ses intérêts, aptitudes et besoins en lien avec ses buts personnels afin de faciliter sa réussite scolaire et son projet de vie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation des intérêts, aptitudes, besoins et buts de la personne. [RIVE]</li> <li>Exploration des possibilités, des types et modalités d'étude, avec la personne [RIVE]</li> <li>Soutien au choix [RIVE]</li> <li>Satisfaction face à l'accueil [Sat.]</li> <li>Satisfaction face à la démarche d'exploration. [Sat.]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix face au programme d'étude (type, modalités, facteurs d'influence) [Dos.]</li> <li>Satisfaction face aux objectifs d'étude [Sat.]</li> <li>Parcours menant vers les objectifs d'étude [Dos.]</li> </ul> <p>RIVE Relevé des Interventions orientées vers le rétablissement ; Volet Étude Sat Questionnaire de satisfaction</p>

38

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Le développement du devis d'évaluation (3)

<i>Objectifs du programme</i>	<i>Indicateurs de processus</i>	<i>Indicateurs de résultats</i>
<p><b>Soutenir et accompagner la personne pour la réussite de son projet scolaire.</b></p> <p>Obtenir : Appuyer la personne dans la préparation et les démarches requises pour s'inscrire et poursuivre des études.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarches faites pour aider la personne à s'inscrire aux études [RIVE]                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• soutien dans les démarches de validation du choix auprès des interv. sociaux (aide sociale, Emploi Québec)</li> <li>• remplir les formulaires</li> <li>• obtenir les documents nécessaires</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de participants inscrits dans un programme d'étude. [Dos.]</li> <li>• Contraintes de préparation [Dos.]</li> <li>• Facteurs liés à l'admission dans un programme d'étude [Dos.]</li> </ul>

39

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Le développement du devis d'évaluation (4)

<i>Objectifs du programme</i>	<i>Indicateurs de processus</i>	<i>Indicateurs de résultats</i>
<p><b>Soutenir et accompagner la personne pour la réussite de son projet scolaire.</b></p> <p>Maintenir : Accompagner et habiliter la personne à développer des stratégies pour faire face aux différents facteurs de stress pour compléter des études avec succès.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarches d'identification des facteurs de stress et des stratégies pour composer avec le stress [RIVE]</li> <li>• Dévelop. d'habiletés sociales, de méthodes de travail et de stratégies d'étude. [RIVE]</li> <li>• Mise en œuvre des mesures d'accommodements du milieu si nécessaire [Dos.]</li> <li>• Satisfaction face au soutien [Sat.]</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée de poursuite des études [Dos.]</li> <li>• Atteinte des objectifs d'étude [Dos.]</li> <li>• Satisfaction face au programme d'étude [Sat.]</li> <li>• Facteurs liés au maintien aux études ou à l'atteinte des objectifs [Dos.]</li> </ul>

40

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Le développement du devis d'évaluation (5)

<i>Objectifs du programme</i>	<i>Indicateurs de processus</i>	<i>Indicateurs de résultats</i>
Favoriser le rétablissement des participants.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'ensemble des indicateurs de processus cités plus haut.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réduction des symptômes et problèmes de fonctionnement [HoNOS]</li><li>• Réduction des problèmes de consommation d'alcool et drogues [A&amp;D]</li><li>• Amélioration de la qualité de vie [ÉSDV]</li><li>• Avancement dans le processus de rétablissement [RAS]</li></ul>

41

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Les outils de mesure

- Le choix des outils
  - Recherche et choix des outils existants pour alimenter les indicateurs
  - Le développement des outils
    - Le RIVE
    - Le questionnaire de satisfaction face au programme
- La formation aux outils de mesure
- L'informatisation des outils de mesure
- L'administration des outils de mesure

42

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Les outils validés

Instruments de mesure	Description
<u>Health of the Nation Outcome Scale (HoNOS</u> ; Wing et al., 1998; trad. Lauzon et al. 2001)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesure courte, valide et fidèle des <b>symptômes psychiatriques et du fonctionnement social</b>.</li><li>• 12 énoncés ; prob. agressivité, idéations suicidaires, humeur dépressive ...</li><li>• échelle : (0) pas de problème à (4) problème grave à très grave.</li><li>• Période de référence : deux dernières semaines.</li><li>• Administré par l'intervenant.</li></ul>
<u>Relevé de consommation d'alcool et de drogue (RCAD)</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesure <b>l'intensité des problèmes de consommation d'alcool et de drogue</b>, et le niveau d'avancement dans le traitement.</li><li>• Échelle de consom. : 1 (abstinent) à 5 (dépendance grave).</li><li>• Échelle de traitement : 1 (pré-engagement) à 8 (rémission).</li></ul>
<u>Échelle de satisfaction des domaines de vie (ESDV</u> ; Caron, Mercier et Tempier, 1997)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mesure fiable et validée de la <b>qualité de vie telle que perçue par la personne</b>.</li><li>• 20 items, rempli par l'utilisateur.</li><li>• 5 dimensions: (1) la vie quotidienne et les relations sociales; (2) le milieu de vie; (3) l'autonomie; (4) les relations intimes; (5) les loisirs.</li></ul>
<u>Échelle d'évaluation du rétablissement (Recovery Assessment Scale, RAS</u> , de Giffort, Schmook, Woody, Vollendorf et Gervain, 1995)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Échelle fiable et validée du <b>rétablissement</b>, rempli par l'utilisateur, fondée sur la notion de rétablissement comme processus.</li><li>• 41 items, regroupés en 5 facteurs : (1) confiance personnelle et espoir ; (2) empressement à demander de l'aide ; (3) orientation vers les buts et le succès ; (4) confiance aux autres ; (5) résilience face aux symptômes.</li></ul>

43

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Les outils de mesure : le RIVE

- Grille qui sert à codifier les modalités et la nature des interventions.
  - document créé pour la présente recherche
- Grille complétée par l'intervenant, suite à toutes interventions cumulée de plus de 10 minutes et ce, quotidiennement pour chacun de ses participants.
- Permet de voir quels types d'interventions sont effectuées, l'intensité de celles-ci et l'évolution dans le temps.

44

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Les outils de mesure : le RIVE (partie 1)

##### Relevé des interventions en réadaptation vocationnelle – Volet études (RIVE)

© Bisson J. et Gingras G. (2008), Service des programmes de réadaptation vocationnelle, Direction des services de réadaptation et d'hébergement dans la communauté (DSRHC), Hôpital Louis-H. Lafontaine Version du 11 déc. 08

##### 1. Identification

Code usager \_\_\_\_\_ Code intervenant \_\_\_\_\_ Date du contact (j-m-a) \_\_\_\_\_ Durée (hr:min.) \_\_\_\_\_

##### 2. Modalités d'intervention

<b>Modalité de contact</b>	<b>Moment du contact</b>	<b>Étape du programme</b>
<input type="checkbox"/> En personne	<input type="checkbox"/> Jour	<input type="checkbox"/> Choisir
<input type="checkbox"/> Par téléphone	<input type="checkbox"/> Soir	<input type="checkbox"/> Obtenir
<input type="checkbox"/> Par courriel		<input type="checkbox"/> Maintenir

<b>Personnes contactées</b>	<b>Lieu de contact</b>	<b>Type d'intervention</b>
<input type="checkbox"/> Étudiant	<input type="checkbox"/> Institution scolaire	<input type="checkbox"/> Entrevue initiale
<input type="checkbox"/> Équipe traitante / hébergement	<input type="checkbox"/> Communauté	<input type="checkbox"/> Soutien
<input type="checkbox"/> Intervenants scolaires	<input type="checkbox"/> Domicile	<input type="checkbox"/> Discussion
<input type="checkbox"/> Emploi Québec / Solidarité sociale	<input type="checkbox"/> Clinique / Hôpital	<input type="checkbox"/> Évaluation
<input type="checkbox"/> Famille / Amis	<input type="checkbox"/> SPRV	<input type="checkbox"/> Intervention de crise
<input type="checkbox"/> Membre de l'équipe (SPRV)	<input type="checkbox"/> Autres :	
<input type="checkbox"/> Autres :		

45

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Les outils de mesure : le RIVE (partie 2)

##### 3. Nature des interventions

<i>Santé physique et mentale</i>	Dis	Ac	Rf	Rp	<i>Sphère sociale (suite)</i>	Dis	Ac	Rf	Rp
Santé physique / hygiène de vie .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Loisirs .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Santé mentale .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utiliser les ressources du milieu...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fonctions cognitives .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Soutien aux études</b>				
Médication .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Organisation du travail .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion du stress et des émotions ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestion du temps .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivation .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Absences et retards .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consommation (drogue, alcool, jeux)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prise de notes .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissance de soi .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Travail en équipe .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sphère sociale</b>					Préparation aux examens .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AVQ .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Connaissance du réseau scolaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contraintes et normes .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exploration vocationnel .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Budget / finances .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Divulgence .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logement .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recherche d'information .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail et bénévolat .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Accommodements .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relations sociales .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

Dis : Discuter      Ac : Accompagner      Rf : Référencer      Rp : Représenter

Commentaires: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

46

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### L'échelle de satisfaction

##### ● But

- Connaître l'opinion des participants face aux différents aspects du programme de soutien aux études, dans le but d'améliorer le programme.

##### ● Méthode

- Administré par l'agent de recherche par téléphone pour assurer la confidentialité des réponses et le confort des participants.
- À tous les ans et lorsque la personne quitte le programme.

47

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### L'échelle de satisfaction

##### ● Choix de réponses

- |                         |                     |        |                  |                      |
|-------------------------|---------------------|--------|------------------|----------------------|
| Totalement en désaccord | Un peu en désaccord | Neutre | Un peu en accord | Totalement en accord |
|-------------------------|---------------------|--------|------------------|----------------------|

##### ● Accueil et réception

- Ex. J'ai été bien accueilli par les intervenants du programme de Soutien aux études

##### ● Démarches d'exploration

- Ex. Les démarches d'exploration ont été faites en fonction de mes intérêts et de mes capacités.
- Ma santé mentale a été prise en compte lors des démarches d'exploration.

##### ● Soutien offert

- Ex. J'ai développé dans le PSÉ les habiletés pertinentes à la poursuite de mes études.
- J'ai apprécié le soutien offert par mon intervenant pendant la durée de mes cours.

##### ● Satisfaction face au programme d'étude

- Ex. Je suis satisfait des études que je poursuis ou que j'ai poursuivies.
- Grâce à mon programme d'étude, je peux envisager d'occuper un emploi qui va me plaire.

48

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Les outils de mesure

- La formation aux outils de mesure
  - Formation d'une journée sur l'ensemble des outils
  - Exercices cotation pour valider la compréhension
- L'informatisation des outils de mesure
  - Le Gestionnaire du RIVE
  - Une nécessité pour la saisie au quotidien par les intervenants
  - production de résultats individuels
  - production de rapports, disponibles en temps réel
- L'administration des outils de mesure
  - outils administrés par : les intervenants, les étudiants, l'agent de rech.
  - la supervision du personnel
  - les processus qualité

49

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### L'analyse des données

- L'analyse statistique
  - le logiciel SPSS
  - le transfert des données
  - le nettoyage et la codification des données
- Les analyses descriptives
- Les premiers résultats

50

## 4ème partie

### Les premiers résultats

#### 4. Résultats : Profil de la clientèle

##### ● Période couverte par l'évaluation

- 23 jan. 2009 au 26 fév. 2010

##### ● Nombre de personnes référées et admises au programme : n = 74

- Répondants à l'étude 33 73%
- Non répondants (refus, autres) 12 27%
- Hors échantillon
  - Entrée ou sortie à la marge 10
  - Programme PartCours 19

##### ● Durée des suivis

- Durée médiane : 9 mois [1 à 40 mois], 1+ an : 48.5%

## 4. Résultats : Profil de la clientèle

### ● Description de la clientèle

- Sexe 70% h. 30% f.
- Age 18-53 ans, moy. 30 ans, 18-30 = 67%

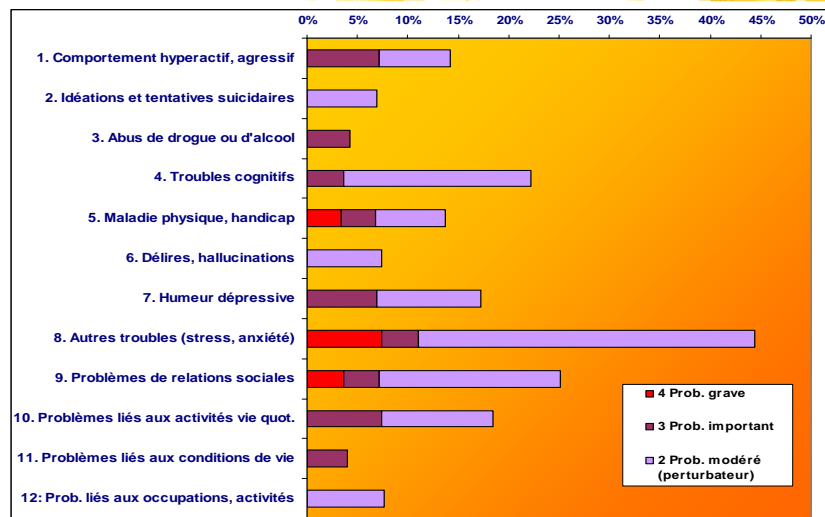
### ● Diagnostics (n = 20)

- Dépression majeure 1 | 70%
- Trouble bipolaire 1
- Schizo-affectif 2 | 60%
- Schizophrénie 4
- Schizophrénie paranoïde 6
- Syndrome d'Asperger 1
- TED non spécifique 1
- Trouble de personnalité (non précisé) 1
- Trouble de personnalité limite 3

53

## 4. Résultats : Profil de la clientèle

### Profil clinique : l'HoNOS



54

## 4. Résultats : Soutenir le **choix** de la personne

### Indicateurs de processus

- Documenter les interventions visant à :
  - évaluer les intérêts, aptitudes, besoins et buts de la personne ;
  - explorer avec la personne les possibilités, types et modalités d'étude ;
  - soutien au choix.
  - Outil : le RIVE
- Documenter la satisfaction face
  - à l'accueil
  - et aux démarches d'exploration.
  - Outil : le Questionnaire de satisfaction

55

## 4. Résultats : Soutenir le **choix** de la personne

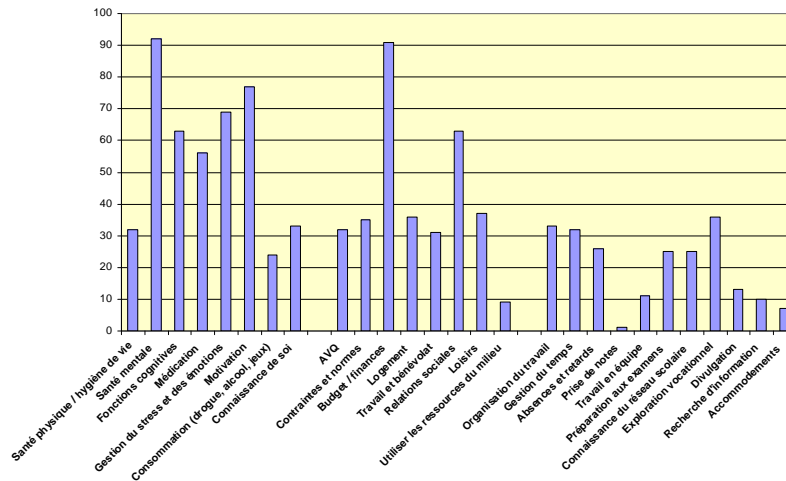
### Indicateurs de processus

- Interventions liées au choix de programme d'étude
  - Aucune démarche d'exploration 34.4 % (11 étudiants)
  - Accompagnement et démarches exploratoires 65.6 % (21 étudiants)
    - Accompagnement après inscription 18.2 %
    - Accompagnement après le début des cours 22.7 %
    - Nb. médian de contacts [min. – max.] 5.0 [1 à 24]
    - Durée cumulée médiane des contacts 3h 35 min. [0.5 à 15 hres]
    - Durée médiane du suivi 4.9 mois [0 à 20]

56

#### 4. Résultats : Soutenir le **choix** de la personne

Interventions de soutien face au choix : n = 21 part., 171 RIVES



57

#### 4. Résultats : Soutenir le **choix** de la personne

##### Indicateurs de processus

● Satisfaction face à l'accueil et aux démarches d'exploration.

	En accord (%)	Moy. (0-100)	É.-t.
<b>E1 - Accueil et réception</b>		<b>95.4</b>	<b>8.4</b>
1. J'ai été bien accueilli par les intervenants du PSÉ.	100.0		
2. Les rencontres ont permis de m'informer sur le PSÉ.	100.0		
3. L'entrevue initiale m'a permis d'identifier mes besoins.	88.9		
<b>E2 - Démarches d'exploration des objectifs d'étude</b>		<b>91.1</b>	<b>5.5</b>
4. J'ai été bien informé au sujet des démarches d'exploration.	88.9		
5. Les démarches d'exploration ont été faites en fonction de mes intérêts et de mes capacités.	100.0		
6. Ma santé mentale a été prise en compte lors des démarches d'exploration.	100.0		
7. Je suis satisfait de mon implication dans les démarches d'exploration.	100.0		
8. Je suis satisfait des résultats des démarches d'exploration.	100.0		

58

#### 4. Résultats : Soutenir le **choix** de la personne

##### Indicateurs de résultats

- Choix face au programme d'étude :
  - Obtenir un Diplôme d'études secondaires (DES) 30.8 %
  - Obtenir un Diplôme d'études professionnelles (DEP) 50.0 %
  - Obtenir le tronc commun pour passer au DEP 11.5 %
  - Obtenir un Diplôme d'études collégiales (DEC) 3.9 %
  - PartCours (non qualifié) 3.9 %
- Satisfaction face aux objectifs d'études
  - Q18. Je suis satisfait de mes objectifs d'étude. 88.9%

59

#### 4. Résultats : Soutenir l'**admission** de la personne

##### Indicateurs de processus

- Démarches faites pour aider la personne à s'inscrire aux études
  - soutien dans les démarches de validation du choix auprès des interv. sociaux (aide sociale, Emploi Québec)
  - remplir les formulaires et les documents nécessaires
  - Outil : le RIVE

60

## 4. Résultats : Soutenir l'admission de la personne

### Indicateurs de processus

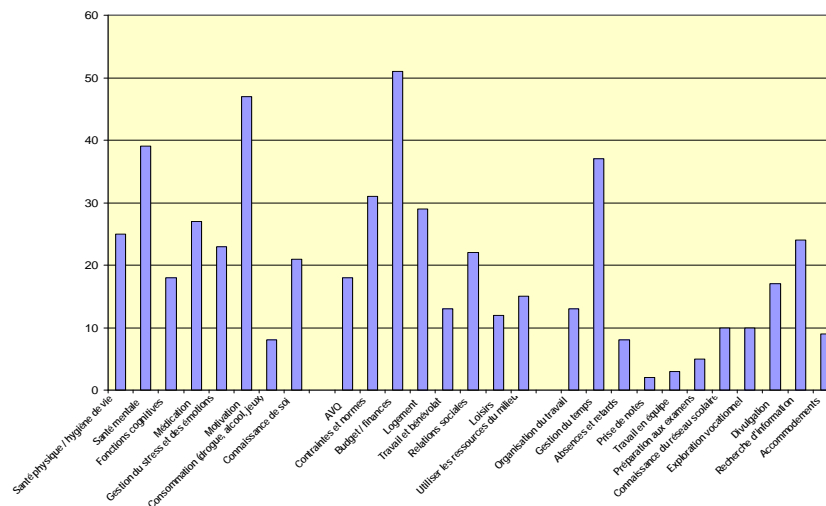
#### ● Interventions de soutien pour l'admission à un programme d'étude

- Pas d'intervention de soutien à l'admission 37.5 % (12 étudiants)
- Interventions de soutien à l'admission 62.5 % (20 étudiants)
  - Nb. médian de contacts [min. – max.] 3.0 [1 à 18]
  - Durée cumulée des contacts 117.5 min. [6 min. à 11.4 hres]
  - Durée médiane du suivi 1.4 mois [0 à 12.5]

61

## 4. Résultats : Soutenir l'admission de la personne

### Interventions de soutien face à l'admission: n = 20 part., 97 RIVES



62

#### 4. Résultats : Soutenir l'admission de la personne

##### Indicateurs de résultats

- Participants inscrits dans un programme d'étude : 95.6%
- Programmes dans lesquels les étudiants sont inscrits :
  - Cours de niveau présecondaire 4.4 %
  - Cours de niveau secondaire 39.1 %
  - Cours préalable au DEP 4.4 %
  - Programme de DEP 34.8 %
  - PartCours 4.4 %
  - Programme collégial 8.7 %

63

#### 4. Résultats : Aider les pers. à se maintenir aux études

##### Indicateurs de processus

- RIVE
  - Démarches d'identification des facteurs de stress et des des stratégies pour composer avec le stress
  - Dévelop. d'habiletés sociales, de méthodes de travail et de stratégies d'étude.
- Dossier
  - Mise en œuvre des mesures d'accommodements du milieu si nécessaire.
- Questionnaire de satisfaction
  - Satisfaction face au soutien dans la poursuite des études

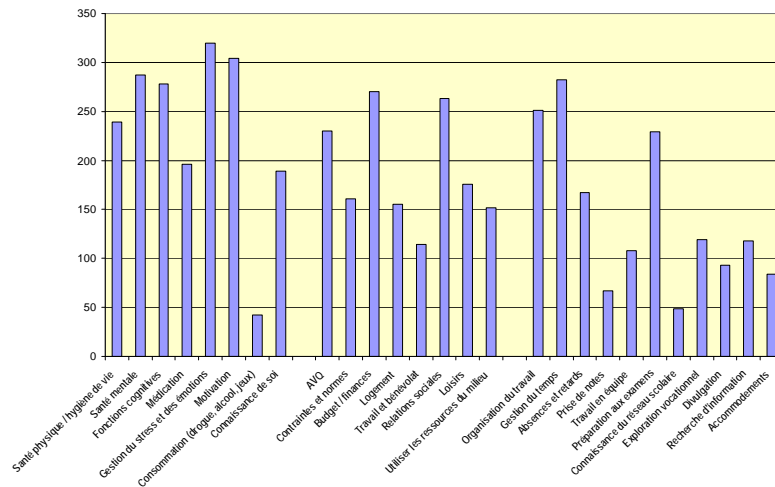
64

#### 4. Résultats : Aider les pers. à se **maintenir** aux études Indicateurs de processus

- Interventions liées au maintien dans un programme d'étude
  - Aucune intervention liée au maintien 3.1 % (1 étudiant)
  - Accompagnement et démarches exploratoires 96.9 % (31 étudiants)
    - Nb. médian de contacts [min. – max.] 14.6 [1 à 35]
    - Durée cumulée médiane des contacts 12h 30 min. [0.7 à 33 hres]
    - Durée médiane du suivi 8.6 mois [1 à 18]

65

#### 4. Résultats : Aider les pers. à se **maintenir** aux études Interventions de soutien face à l'admission: n = 31 part., 452 RIVES



66

#### 4. Résultats : Aider les pers. à se **maintenir** aux études

##### Indicateurs de processus

	En accord (%)	Moy. (0-100)	É.-t.
<b>E3 - Le soutien offert</b>		<b>87.0</b>	<b>10.9</b>
9. L'implication des personnes de mon entourage (ami, famille, etc.) m'a aidé dans la poursuite de mes études.	66.7		
10. J'ai développé dans le PSÉ des habiletés pertinentes à la poursuite de mes études.	88.9		
11. La participation d'autres intervenants (ressource, équipe traitante, etc.) a été bénéfique à la poursuite de mes études.	77.8		
12. Les stratégies m'ont aidé dans la poursuite de mes études.	88.9		
13. J'ai apprécié le soutien offert par mon intervenant pendant la durée de mes cours.	100.0		
14. Les accommodements faits par l'école pour répondre à mes besoins étaient adéquats.	66.7		
15. La disponibilité offerte par mon intervenant répondait à mes besoins.	100.0		
16. La fréquence des rencontres avec mon intervenant était suffisante.	100.0		
17. Le lieu des rencontres avec mon intervenant était adéquat.	100.0		

67

#### 4. Résultats : Aider les pers. à se **maintenir** aux études

##### Indicateurs de résultats

- Étudiants en cours d'étude
  - 31 ont entrepris ou sont aux études
  - 4 ont changé de programme scolaire
  - 2 ont suspendu leurs études : hospitalisation, participation insertion au travail
  - 6 (19%) connaissent des échecs dans leurs études, dont 3 qui ont abandonné
- Atteinte des objectifs d'étude : 3 ont complété leur diplôme
  - DEP mécanique automobile, DEP infirmière auxiliaire, DEP Agent de sécurité
- Facteurs liés au maintien aux études ou à l'atteinte des objectifs.
  - 5 : soutien financier (Emploi-Québec, prêts et bourses)
  - admission de sa maladie mentale à ses pairs
  - cesse une relation intime défavorable à son projet d'étude
  - mesures d'accommodement

68

#### 4. Résultats : Aider les pers. à se **maintenir** aux études

##### Indicateurs de résultats

##### ● Satisfaction face au programme d'étude [Sat.]

	En accord (%)	Moy. (0-100)	É.-t.
<b>E4 - Le programme d'étude</b>		<b>86.1</b>	<b>14.6</b>
18. Je suis satisfait de mes objectifs d'étude.	88.9		
19. Je suis satisfait des études que je poursuis ou que j'ai poursuivies.	100.0		
20. Si c'était à refaire, je me serais inscrit à un autre programme d'étude.	33.3		
21. Grâce à mon programme d'étude, je peux envisager d'occuper un emploi qui va me plaire.	88.9		

69

#### 4. Résultats : Favoriser le rétablissement des personnes

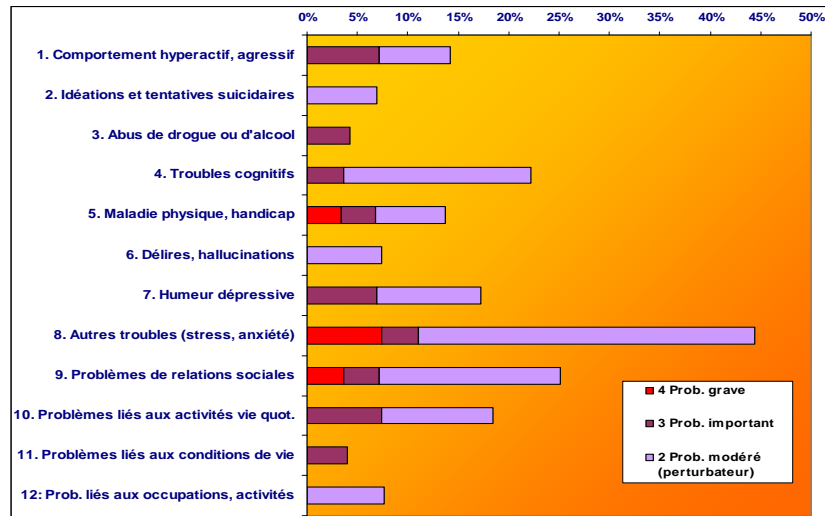
##### Indicateurs de résultats

##### ● Réponses aux

- HoNOS
- Alcool et drogue
- Échelle de satisfaction des domaines de vie
- Échelle du rétablissement

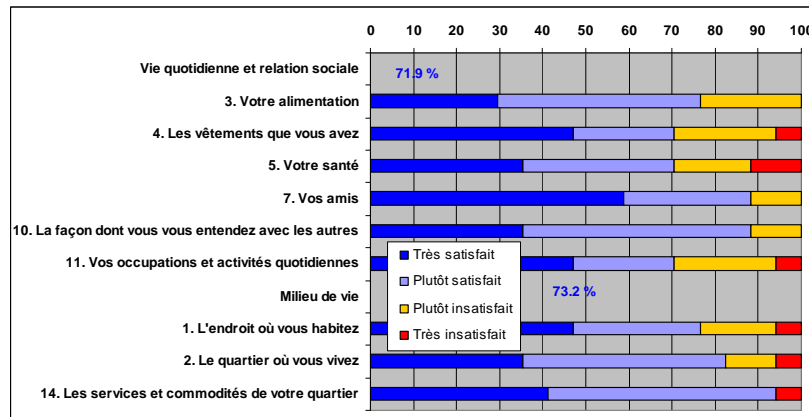
70

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Les premiers résultats : l'HoNOS



71

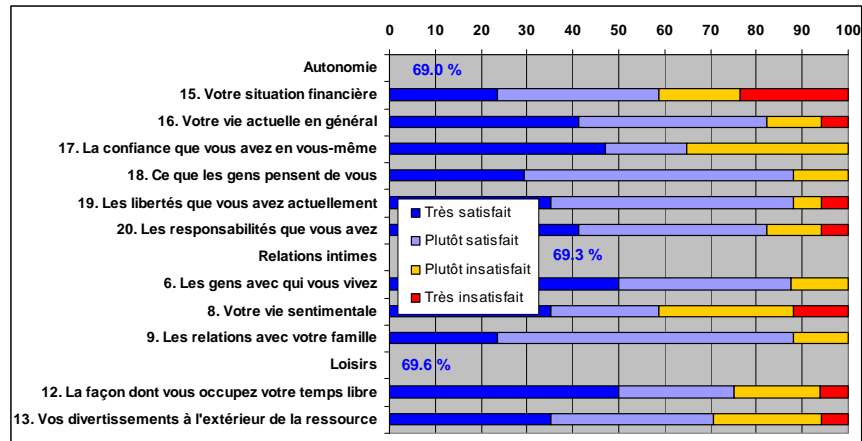
### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études Résultats : ÉSDV :



72

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Résultats : ÉSDV :



73

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Résultats : Distribution des réponses l'Échelle d'évaluation du rétablissement (N = 15)

	En accord (%)	Moy. (0-100)	É.-t.
<b>F1 – Confiance en soi et espoir</b>		<b>79.4</b>	<b>12.9</b>
11. La peur ne m'empêche pas de vivre ma vie comme je le veux.	78.6		
14. Je peux faire face à ce qui arrive dans ma vie	73.3		
15. Je m'apprécie moi-même.	86.7		
16. Si les gens me connaissaient vraiment, ils m'apprécieraient.	80.0		
20. J'ai une idée de qui je veux devenir.	93.3		
22. Quelque chose de bien arrivera éventuellement.	85.7		
24. J'ai espoir en l'avenir.	93.3		
25. Je continue d'avoir de nouveaux intérêts.	80.0		
36. Je peux faire face au stress.	73.3		
<b>F2 – Capacité de demander de l'aide</b>		<b>80.6</b>	<b>18.5</b>
30. Je sais quand demander de l'aide.	80.0		
31. Je peux volontiers demander de l'aide.	86.7		
32. Je demande de l'aide, quand j'en ai besoin.	73.3		

74

### 3. L'évaluation du programme de soutien aux études

#### Résultats : Distribution des réponses l'Échelle d'évaluation du rétablissement (N = 15) (partie 2)

	En accord (%)	Moy. (0-100)	É.-t.
<b>F3 – L'orientation vers les buts et le succès</b>		<b>86.3</b>	<b>11.7</b>
1. J'ai un désir de réussir.	100.0		
2. J'ai mon propre plan sur comment être bien et le rester.	73.3		
3. J'ai des buts dans la vie que je veux atteindre.	100.0		
4. Je crois que je peux réaliser mes buts personnels.	86.7		
5. J'ai une raison d'être dans la vie.	93.3		
<b>F4 – Savoir compter sur les autres</b>		<b>79.6</b>	<b>12.8</b>
6. Même quand je ne tiens plus à moi, d'autres le font.	73.3		
37. Je connais des personnes sur lesquelles je peux compter.	93.3		
39. Même quand je ne crois plus en moi-même, d'autres gardent confiance en moi.	100.0		
40. C'est important d'avoir une variété d'amis.	93.4		
<b>F5 – Ne pas être dominé par les symptômes</b>		<b>70.8</b>	<b>19.9</b>
27. Faire face à ma maladie mentale n'est plus l'objectif principal de ma vie.	64.3		
28. Mes symptômes interfèrent de moins en moins dans ma vie.	73.3		
29. Chaque fois qu'ils surviennent, mes symptômes me paraissent être un problème pour de plus courtes périodes de temps.	66.7		
<b>Score global 24 items</b>		<b>79.9</b>	<b>11.2</b>
<b>Score global 41 items</b>		<b>79.7</b>	<b>10.5</b>

75

## 5 ème partie

Discussion

La parole est à vous !