



Société canadienne d'évaluation
Canadian Evaluation Society

Concours d'études de cas 2017

Cas pour la ronde préliminaire

Centre de ressources sur la santé mentale Kelty

Programme des jeunes ambassadeurs

4 février 2017

La présente demande de propositions a été préparée à des fins éducatives pour le Concours d'études de cas pour étudiants. Elle n'entraîne aucun engagement de la part de la Société canadienne d'évaluation (SCÉ), du Fonds de la Société canadienne d'évaluation pour l'éducation (FSCÉÉ), du Centre de ressources sur la santé mentale Kelty, ou de tout autre commanditaire de la compétition ou partenaire de prestation de services du programme.

Nous remercions le Centre de ressources sur la santé mentale Kelty de nous avoir généreusement permis d'utiliser le Programme des jeunes ambassadeurs pour la première ronde du concours de 2017. Nous remercions également Lisa Woudzia, gestionnaire de programme, Centre de ressources sur la santé mentale Kelty / Éducation en matière de santé de l'Hôpital pour enfants de la Colombie-Britannique [*Health Literacy BC Children's Hospital*], de nous avoir fourni son expertise dans l'élaboration de ce cas.



Canadian Evaluation Society
Educational Fund

Fonds de la Société canadienne
d'évaluation pour l'éducation

Introduction

Bienvenue à la ronde préliminaire du Concours d'études de cas pour étudiants 2017 de la SCÉ et du FSCÉÉ!

Voici le scénario pour la présente ronde :

Votre société d'experts-conseils a été invitée à répondre à la demande de propositions (DP) ci-jointe pour une évaluation du Programme des jeunes ambassadeurs du Centre de ressources sur la santé mentale Kelty qui entame actuellement sa cinquième année.

Le Programme des jeunes ambassadeurs offre aux jeunes de 17 à 24 ans de la Colombie-Britannique l'occasion de promouvoir la santé mentale et le bien-être auprès de leurs amis, familles, pairs et communautés.

Les jeunes ambassadeurs ont ainsi l'opportunité de partager leurs idées et d'échanger avec d'autres jeunes qui ont des points de vue similaires ainsi qu'avec des organismes en santé mentale et des professionnels tout au long de l'année pour promouvoir la santé mentale et le bien-être au sein de leurs écoles et de leurs communautés.

Le Centre de ressources sur la santé mentale Kelty désire évaluer le programme pour jauger son acceptation, sa portée et son effet sur les jeunes ambassadeurs, les personnes que ceux-ci sollicitent et le système de santé mentale. Le Centre cherche à définir et à mesurer la réussite du programme tout en déterminant la meilleure façon de démontrer sa contribution à l'objectif à plus long terme, soit de réduire les préjugés liés aux maladies mentales. La proposition doit démontrer votre compréhension du mandat, contenir un modèle logique du programme, une description de votre approche d'évaluation et vos méthodes, une matrice d'évaluation ainsi que des recommandations pour démontrer la contribution à l'objectif à long terme ainsi que trois compétences en évaluation que vous exploiterez lors de l'élaboration de la proposition.

La section 2.2 de la DP décrit de façon plus détaillée les exigences de la proposition. Les critères d'évaluation des propositions sont présentés à la section 2.3. Selon ces critères, les trois propositions ayant reçu les meilleures évaluations seront retenues.

Nous attendons avec impatience votre proposition d'ici la fin de la journée.

Voici les membres du groupe de travail sur le Concours d'études de cas pour étudiants de la SCÉ et ceux du sous-comité de sélection de cas : Bea Courtney, Brian McGowan, Patricia King, Kathryn Radford, Marla Steinberg et Sharon Margison.

Rules

1. La personne-ressource désignée pour l'équipe recevra un courriel des organisateurs du Concours d'études de cas indiquant un site Web et le numéro d'identification de l'équipe, ce qui lui permettra d'obtenir le cas.
2. Les équipes pourront commencer à étudier le cas une fois que leur personne-ressource leur aura envoyé le document.
3. Les propositions peuvent être rédigées dans l'une ou l'autre des langues officielles.
4. La proposition doit être soumise par voie électronique sur le même site Web **au plus tard 5 heures et 30 minutes** après le téléchargement initial du document.
5. Les entraîneurs ne doivent pas communiquer avec leur équipe une fois que le document à étudier a été téléchargé et distribué aux membres de l'équipe.
6. Les juges ne doivent pas pouvoir identifier les membres de l'équipe. Dans leur proposition, les équipes devraient s'identifier au moyen d'un nom de code astucieux et non révélateur, comme *Nobles Consultants*. De plus, elles **ne doivent pas** identifier l'université, la ville ou la province ou le territoire où elles sont situées. Ceci est un point important que vous devez garder à l'esprit lors de la rédaction de votre proposition.
7. N'utilisez **pas** le mot « évaluation » ou une variante de celui-ci dans le nom de votre équipe, car des choix de noms similaires pourraient être source de confusion pour les juges.
8. Votre présentation doit être enregistrée sous la forme **[nom de votre équipe].pdf** (p. ex., *Nobles_consultants.pdf*). La soumission doit être enregistrée sous un seul fichier de format **PDF** (pas un fichier compressé ou plusieurs documents).
9. Les juges peuvent prendre jusqu'à six semaines pour évaluer et déterminer les trois meilleures propositions. Toutes les équipes recevront de la rétroaction.

Questions ou problèmes

Pour rejoindre les organisateurs le jour même du concours, veuillez envoyer un courriel à kradford@tvfactory.tv ou appeler la personne ressource suivante :

Nom	Numéro de téléphone	Heures de disponibilité (HNE)
Kathryn Radford (demandes de renseignements en français)	613-558-6457	8 h à 18 h

Amusez-vous bien et bonne chance!

Demande de propositions (DP)

Centre de ressources en santé mentale Kelty – Programme des jeunes ambassadeurs

4 février 2017

1.0 Profil du programme

1.1 À propos du Centre de ressources sur la santé mentale Kelty

Le Centre de ressources sur la santé mentale Kelty (KMHRC) est la source d'information au sujet de la santé mentale et de la toxicomanie en Colombie-Britannique pour les enfants sous l'âge de 25 ans et leurs familles. Le Centre offre aussi des ressources sur les troubles de l'alimentation qui s'adresse aux personnes de tout âge. Le Centre est un programme d'éducation en matière de santé mentale de l'Hôpital pour enfants de la Colombie-Britannique. Son objectif est d'appuyer les enfants, les jeunes et leurs familles pour trouver les ressources nécessaires afin de prendre des décisions éclairées et d'accéder aux services appropriés. Vous pouvez communiquer avec le Centre par téléphone, par courriel ou en personne.

Information et services fournis par le Centre :

- **Information et ressources** : L'information et les ressources fournies aux utilisateurs de services (enfants, jeunes, et leurs familles) comprennent des dépliants, des documents imprimés, des adresses de sites web, des listes de livres ou de DVD recommandés et des trousseaux d'outils. Le Centre rassemble des ressources adaptées afin de mieux répondre aux besoins de chaque utilisateur. L'information partagée est soit fondée sur des preuves, soit recommandée par d'autres utilisateurs de services et professionnels comme étant appropriée et efficace.
- **De l'aide pour s'y retrouver dans le système** : Le Centre Kelty aide les familles dans leur cheminement à travers le système de santé mentale de la Colombie-Britannique en les orientant vers des services, des groupes de soutien et d'autres options au sein de leurs communautés.
- **Soutien par les pairs** : Le soutien par les pairs que le Centre offre aux familles donne l'occasion aux parents/aidants et aux jeunes de parler avec quelqu'un qui appuie et fait preuve de compréhension d'une perspective de quelqu'un qui a vécu quelque chose de similaire soit personnellement soit par le biais d'un membre de la famille. Des personnes provenant des programmes *Parents in Residence* et *Youth in Residence* ainsi qu'une intervenante en soutien aux pairs pour les troubles de l'alimentation sont tous présents au Centre. Ils fournissent un soutien aux pairs et peuvent être rejoint par téléphone, courriel ou en personne.

Les services qui NE SONT PAS fournis par le Centre :

- le Centre n'offre pas de diagnostic, de counseling direct ou de traitement aux individus ayant des défis en santé mentale ou en consommation d'alcool ou de drogues. Les personnes qui ont besoin de ces services sont orientées vers d'autres professionnels dans leur communauté locale.
- le Centre n'est pas une bibliothèque et n'a pas de livres à prêter.

Le rôle principal du Centre avec les utilisateurs de services :

1. identifier les défis prédominants chez les utilisateurs de services;
2. fournir de l'information sur le(s) défi(s) cerné(s). L'information peut être partagée par téléphone, par courriel, par la poste, par fax ou en personne au Centre;
3. le cas échéant, orienter les utilisateurs vers des services provinciaux ou communautaires locaux afin qu'ils puissent recevoir l'avis d'experts ou être évalué et traité par des professionnels; et
4. le cas échéant, fournir un soutien par les pairs.

1.2 Programme des jeunes ambassadeurs

Contexte

Le Programme des jeunes ambassadeurs est une initiative du Centre qui vise à fournir aux jeunes de la Colombie-Britannique des occasions de promouvoir la santé mentale et le bien-être auprès de leurs amis, familles, pairs et communautés. Ce programme entame actuellement sa cinquième année.

Le programme est lancé en janvier 2013 grâce à un partenariat entre *BC Mental Health and Substance Use Services* et *Youth in Residence* au Centre. Il commence en tant que projet pilote, de janvier à la fin mai 2013 avec 12 jeunes participants. Il a été initialement conçu pour les 16 à 25 ans qui souhaitent faire la promotion de la santé mentale et du bien-être au sein de leurs communautés et écoles dans l'ensemble de la Colombie-Britannique. Depuis 2014, le programme fonctionne de septembre à la fin mai et le groupe d'âge visé a été modifié quelque peu pour exclure les jeunes de 16 ans.

En tout, plus de 100 jeunes ont participé au programme sur une période de cinq années. Grâce au programme, des jeunes ont eu l'occasion d'en apprendre plus au sujet de la santé mentale et de répandre leurs idées et de discuter avec les membres de leurs communautés de façon à promouvoir la santé mentale et réduire les préjugés qui lui sont liés. Au début, les jeunes doivent volontairement s'engager pour un an; cependant, plusieurs ayant commencé en tant qu'ambassadeurs choisissent de s'investir une année de plus en devenant mentors pour les nouveaux jeunes s'inscrivant comme ambassadeurs l'année suivante.

Pour devenir un ambassadeur, les jeunes doivent envoyer une demande, mais les critères d'éligibilité ne sont pas stricts (voir les critères ci-dessous). Le programme est ouvert à ceux qui désirent partager des idées sur la santé mentale avec d'autres jeunes et réduire les préjugés. C'est également une opportunité pour ceux qui ont vécu eux-mêmes des défis de santé mentale de rencontrer d'autres jeunes, de se sentir moins isolé, d'apprendre et de contribuer au bien-être de leurs communautés.

Au fur et à mesure que le programme prend forme, les groupes de consultation comprenant les jeunes ambassadeurs ont raffiné et amélioré leurs procédures de communication et d'engagement. Ceci comprend une personne agissant comme point unique de contact à travers lequel le personnel de Kelty peut garder le contact avec les jeunes ambassadeurs, une page Facebook, une liste d'envoi et un programme de mentorat pour assurer le soutien approprié des nouveaux jeunes ambassadeurs.

Les jeunes qui participent partagent des idées et communiquent avec d'autres jeunes qui ont des points de vue similaires tout au long de l'année afin de promouvoir la santé mentale et le bien-être.

En plus de réseauter avec d'autres jeunes, les ambassadeurs ont de nombreuses occasions pour promouvoir la santé mentale et le bien-être, dont :

- la planification, l'élaboration et la prestation de projets de promotion de la santé mentale¹ avec un groupe d'ambassadeurs et de mentors d'ambassadeurs;
- la communication de rétroaction aux coordonnateurs et à la direction de programmes à l'égard des ressources, des programmes et des initiatives du Centre;²
- la participation à un groupe de consultation à propos de l'une des initiatives du Centre;
- la promotion (à la fois en personne et en ligne au sein de leurs communautés) du Centre ainsi que des événements et des ressources provenant d'organisations partenaires;
- les communications lors d'événements au Centre ou l'aide apportée à la coordination et la promotion d'événements organisés par le Centre;
- l'écriture de billets qui sont affichés sur le [site web](#) du Centre et
- l'identification et l'organisation des activités qu'ils souhaitent eux-mêmes entreprendre individuellement ou en groupe.

¹ Tous les projets touchent la promotion de la santé mentale. Quatre des six projets ont été terminés en 2016.

² Les initiatives peuvent comprendre une nouvelle vidéo ou application qui est en train d'être mise au point. La perspective d'un jeune peut s'avérer utile dans ce genre d'initiative. On invitait récemment des jeunes à donner leurs opinions sur des noms possibles pour de nouveaux centres jeunesse.

Exemples de commentaires de jeunes ambassadeurs

« Grâce au programme, j'ai maintenant l'impression que mon histoire et que mon propre processus de rétablissement comptent. J'ai présenté mon parcours vers la guérison à une conférence sur la santé mentale au début du mois de mai; ça m'a fait tellement de bien, ça m'a redonné confiance. Maintenant, je suis aussi porte-parole pour Jeunesse, J'écoute! Je répète que rien de tout ça aurait été possible si je m'étais senti comme si j'étais pas important. »

« D'après moi, une des meilleures choses à propos d'être un jeune ambassadeur s'était que je pouvais aider les gens à mieux connaître l'organisme, les organisations partenaires et la santé mentale en général. En tant qu'ambassadeur, quand on me demandait quel type de bénévolat que je faisais, c'était une bonne occasion pour entamer une conversation sur la santé mentale, et ça c'est important en soi. Je me suis aussi beaucoup amusé à aider le Sommet de la jeunesse et à écouter tous les conférenciers qui étaient vraiment remarquables! C'était une expérience très positive et enrichissante. »

Quels sont les critères de participation?

Tous les jeunes âgés de 17 et 25 ans vivant en Colombie-Britannique peuvent participer. Le programme accepte les jeunes avec ou sans expérience réelle des défis en santé mentale et souhaite attirer des jeunes qui sont passionnés par la promotion de la santé mentale et du bien-être. Tous les jeunes qui participent doivent vouloir s'engager à investir au moins 10 heures de leur temps au programme sur une base annuelle.³

Objectifs du programme

1. Encourager les jeunes à promouvoir la santé mentale et le bien-être dans leurs communautés.
2. Réduire les préjugés liés aux défis de santé mentale et augmenter le dialogue entre les jeunes à propos des signes et des symptômes des maladies mentales.
3. Sensibiliser les gens au sujet des ressources disponibles sur la santé mentale des jeunes et sur l'éducation en matière de santé mentale.
4. Donner la confiance nécessaire aux anciens ambassadeurs afin qu'ils deviennent des mentors pour les nouveaux jeunes ambassadeurs en offrant à ces derniers un appui tout au long du programme.

³ Les jeunes ambassadeurs doivent s'engager à rencontrer leur groupe de projet, à faire quelques activités liées au projet et à suivre au moins une séance de perfectionnement professionnel.

1.3 *Obstacles et contraintes*

Le personnel a identifié les obstacles et les contraintes ci-dessous afin de permettre une meilleure compréhension du programme et son contexte.

Obstacles/Contraintes	Impact possible sur la réussite du projet
1. Distribution géographique	La difficulté de se rencontrer en personne influence la communication entre les membres du personnel de Kelty, les mentors et les ambassadeurs. Il y a une accessibilité limitée aux opportunités ayant lieu à Vancouver pour les ambassadeurs situés dans le reste de la C.-B. Ceci peut restreindre les opportunités de collaboration.
2. Budget	Manque de financement dédié aux événements, aux initiatives et aux rencontres des ambassadeurs.
3. Facteurs sociaux	Possibilité que les jeunes ayant une expérience réelle avec les défis de santé mentale de s'influencer mutuellement et d'établir des relations négatives.
4. Temps	Les participants de <i>Youth in Residence</i> , qui sont les points de contact principaux du programme, sont des employés à temps partiel, ce qui rend la communication et le contact difficile. Plusieurs ambassadeurs sont des étudiants, ou travaillent, et risquent de ne pas avoir le temps de terminer les projets d'ambassadeurs ou d'en initier de nouveaux.

1.4 *Modèle logique du programme*

Le programme n'a pas de modèle logique.

2.0 **Portée du mandat**

2.1 *Services d'évaluation requis*

Le Centre de ressources sur la santé mentale Kelty cherche à rassembler une équipe de conseillers pour effectuer l'évaluation du Programme des jeunes ambassadeurs afin d'obtenir l'information suivante :

1. comment définir et mesurer la réussite du programme en élaborant un modèle logique et une matrice d'évaluation;
2. l'acceptation et sa portée du programme;
3. l'effet du programme sur les jeunes ambassadeurs, les personnes que ceux-ci sollicitent et le système de santé mentale;
4. la meilleure façon de démontrer la contribution du programme à l'objectif à long terme de réduire les préjugés liés aux maladies mentales.

2.2 Exigences relatives aux propositions

Le comité directeur s'attend à ce que les propositions de votre équipe d'experts-conseils fournissent les éléments suivants :

1. un aperçu de votre compréhension du Programme des jeunes ambassadeurs et des exigences de l'évaluation;
2. une suggestion de modèle logique et un exposé narratif du modèle pour le programme, comprenant au moins une hypothèse sous-jacente, un facteur de risque et un facteur externe qui influencent l'atteinte des résultats escomptés du programme. Ceux-ci peuvent faire partie de la figure du modèle de logique ou vous pouvez les expliquer dans votre exposé narratif du modèle;
3. une matrice d'évaluation incluant une liste de questions clés d'évaluation, en plus d'un à trois indicateurs par question d'évaluation, en indiquant clairement quel indicateur est lié à quelle question;
4. une description de la manière dont vous entreprendriez l'évaluation, incluant l'approche et les méthodes de collecte des données;
5. une courte description de l'analyse de la contribution du programme à l'objectif à long terme de réduire les préjugés;
6. une courte description de la façon dont votre équipe a démontré trois compétences⁴ d'évaluateur accrédité dans le cadre de la préparation de sa proposition, en indiquant clairement quel aspect du processus d'élaboration ou du contenu de la proposition est lié à quelle compétence.

Le comité directeur estime qu'environ 30 à 40 jours de consultation seraient nécessaires pour compléter cette évaluation. **Cependant, le comité ne demande pas que les soumissionnaires présentent un budget dans le cadre de cette proposition.**

Les propositions **doivent** respecter les spécifications techniques suivantes :

- un maximum de **12 pages**. Cette limite exclut la lettre d'accompagnement, la page couverture et la table des matières. **Les textes dépassant 12 pages, ce qui comprend les annexes, ne seront pas lus et aucune note ne leur sera attribuée;**

⁴ Vous trouverez une liste de compétences en évaluation sur le site Web de la SCÉ, sous Programmes de titres professionnels. Version française :

http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s=5&ss=11&_lang=fr; version anglaise :

http://www.evaluationcanada.ca/site.cgi?s=5&ss=11&_lang=EN.

- papier de dimension standard (8,5 x 11);
- taille minimale de la police du texte : 12 points;
- les marges doivent mesurer 1 pouce (haut, bas, à gauche et à droite de la page); et
- pour les tableaux et les figures, la taille minimale de la police est de 10 points et les marges doivent être de moins de 1 pouce.

2.3 Critères d'évaluation

Les soumissions seront évaluées selon les critères suivants :

Critères	Pondération
Compréhension de l'exigence : Démonstration d'une compréhension des besoins en matière d'évaluation du Programme des jeunes ambassadeurs et du Centre de ressources sur la santé mentale Kelty (au-delà d'une répétition du texte fourni dans la DP).	5 %
Modèle logique et exposé narratif du modèle : Clarté, exhaustivité et pertinence du modèle de logique proposé, comprenant au moins une hypothèse sous-jacente, un facteur de risque et un facteur externe qui influencent l'atteinte des résultats escomptés du programme. Ceux-ci peuvent faire partie de la figure du modèle de logique ou vous pouvez les expliquer dans l'exposé.	20 %
Analyse de la contribution : Clarté et pertinence de l'approche proposée afin de démontrer la contribution à l'objectif à long terme.	15 %
Approche et méthodologie d'évaluation : Pertinence de l'approche et des méthodes de collecte des données pour entreprendre l'évaluation.	20 %
Matrice d'évaluation : Pertinence et clarté des questions d'évaluation, et pertinence et faisabilité des indicateurs.	20 %
Compétences pour la pratique de l'évaluation au Canada : Clarté et pertinence des compétences cernées.	5 %
Innovation : Idées novatrices.	5 %
Proposition : Qualité de la proposition (rédaction et format).	10 %
Total	100 %