

Le 5 février 2022

Association des Centres pour Aînés de l'Ontario (ACAO)
P.O. Box 65
Caledon East, Ontario
L7C 3L8

Objet : Offre de service pour l'évaluation du programme de prescription sociale pour les aînés *Links2Wellbeing*

Bonjour,

La présente est pour souligner l'intérêt certain de l'équipe Prisme dans le mandat d'évaluation du programme de prescription sociale pour les aînés *Links2Wellbeing*. Notre équipe expérimentée possède une expertise dans le champ de l'évaluation, ainsi qu'une excellente maîtrise des méthodes qualitatives et quantitatives adaptés aux clients. Nous pouvons mettre à votre contribution un grand éventail de méthodes créatives et pertinentes à la réalisation de nos mandats. Nos experts-conseils d'horizons diversifiés (santé publique, administration de la santé, services sociaux et économie pour ne nommer que ceux-ci) possèdent des compétences interpersonnelles et interculturelles se traduisant en d'excellentes capacités d'adaptation au contexte de réalisation des mandats. Même en temps de pandémie de COVID-19, Prisme a su utiliser l'innovation pour soutenir ses clients!

Notre proposition d'offre de service suit le plan suivant :

1. Notre compréhension du contexte et des exigences du mandat ;
2. Une description du programme évalué, incluant une proposition de modèle logique ;
3. La démarche d'évaluation proposée, incluant une matrice d'évaluation ;
4. Les défis anticipés et des stratégies d'atténuation proposées ;
5. Nos compétences professionnelles

Dans une perspective d'équité, de diversité et d'inclusion, nous sommes confiants que cette proposition saura répondre à vos besoins, notamment en vous proposant une approche appropriée à votre contexte et des experts faisant preuves d'une grande sensibilité aux besoins de votre organisation.

En toute collaboration,

L'équipe  Prisme

Offre de service de programme

Offre de service pour l'évaluation du programme de prescription sociale pour les aînés
Links2Wellbeing

Par



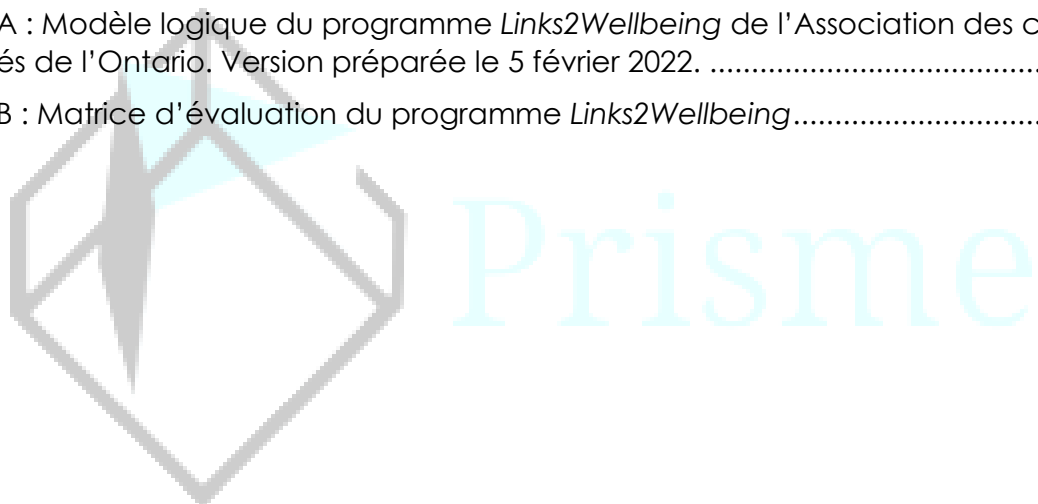
À l'attention de :

L'Association des Centres pour Aînés de l'Ontario (ACAO)

Préparé le 5 février 2022

Table des matières

1. Contexte du mandat	4
1.1 Présentation du programme	4
1.2 Parties prenantes.....	4
1.3 Compréhension du mandat	5
2. Modèle logique - Description narrative	5
3.2 Considérations éthiques.....	8
3.3 Notes concernant la pérennité et la mise en à l'échelle du programme	8
5. Planification des activités	9
6. Compétences professionnelles	10
7. Bibliographie	11
Annexe A : Modèle logique du programme <i>Links2Wellbeing</i> de l'Association des centres pour aînés de l'Ontario. Version préparée le 5 février 2022.	12
Annexe B : Matrice d'évaluation du programme <i>Links2Wellbeing</i>	13



1. Contexte du mandat

1.1 Présentation du programme

L'**Association des Centres pour Aînés de l'Ontario (ACAO)** est un organisme à but non lucratif qui représente plus de 200 centres pour aînés, touchant plus de 200 000 aînés dans la province de l'Ontario. L'ACAO offre une gamme de programmes et de projets ayant pour objectif d'être un chef de file dans le développement de services de qualité et de ressources et de soutien de son réseau de centres pour aînés.

L'isolation sociale étant directement liée à la santé et la longévité des personnes âgées, **le programme *Links2Wellbeing*** de l'ACAO vise à faciliter l'accès et la mise en place d'opportunités sociales et récréatives qui favorisent la santé holistique des aînés de tous les milieux. Le programme se concentre principalement sur la pratique de la prescription sociale, soit par l'aiguillage, par des intervenants du domaine de la santé, de personnes âgées vers des programmes et des services communautaires offerts par les centres de vie active pour personnes âgées (CVAPA) et, et ce, afin de répondre à leurs besoins de socialisation et ainsi de contribuer à leur bien-être.

Ces prescriptions personnalisées aux besoins de chaque centre sont utilisées par un fournisseur de soins de santé qui s'occupera d'orienter un usager vers un CVAPA. Un ambassadeur de liaison bénévole (ALB) aide alors le client à accéder aux programmes sociaux et récréatifs du centre qui l'intéresse. Les ordonnances peuvent contenir des consignes en lien avec des activités artistiques et artisanales, des activités sociales, des activités sportives et physiques, des activités éducatives et des programmes de santé et de bien-être. Le contenu dépend de leur stratégie de sensibilisation et de mobilisation respective.

1.2 Parties prenantes

Cette section présente les parties prenantes du programme *Links2Wellbeing* qui sont prise en compte dans notre processus d'évaluation. Les parties prenantes primaires incluent les personnes directement impliquées dans la mise en œuvre du programme. Il s'agit des aînés bénéficiaires du programme, des fournisseurs de soins de santé, des ambassadeurs de liaison bénévole (ALB) et des employés et bénévoles des centres de vie active pour personnes âgées (CVAPA). Les parties prenantes secondaires sont celles qui soutiennent l'implantation du programme, telles que l'Association des Centres pour Aînés de l'Ontario (ACAO) et les donateurs actuels et potentiels. Enfin, les parties prenantes tertiaires sont la communauté de pratique de l'Ontario et le réseau canadien de prescripteurs sociaux, qui peuvent contribuer à l'amélioration du programme en proposant des recommandations de bonnes pratiques, ainsi qu'à sa pérennité et sa mise à l'échelle.

1.3 Compréhension du mandat

Après lecture du document, nous comprenons que les besoins du mandat sont : i) évaluer la participation au programme *Links2Wellbeing* par les bénéficiaires et les différentes parties prenantes, ii) évaluer les facteurs facilitants et limitants la mise en œuvre du programme, iii) évaluer les avantages du programme pour les différentes parties prenantes, et iv) déterminer la meilleure façon de pérenniser le programme et de le mettre à l'échelle pour l'ensemble de la province de l'Ontario.

2. Modèle logique - Description narrative

Le modèle logique élaboré à partir du rapport fourni se trouve dans l'annexe A. Ce dernier rend compte de notre compréhension de la théorie du changement du programme. Il sera révisé de façon itérative en cours de projet.

Le programme *Links2Wellbeing* de l'Association des centres pour aînés de l'Ontario se donne pour objectif de réduire l'isolement des aînés. En effet, il a pour cibles les aînés de 50 ans et plus vivant sur le territoire de l'Ontario isolés socialement ou à risque de l'être. Une des hypothèses du programme est que l'augmentation des interactions sociales des aînés permet d'accroître le sentiment d'appartenance sociale, l'engagement envers les autres et leur inclusion sociale de manière générale.

L'implication des fournisseurs de soins de santé dans le processus de référencement permet de maximiser le recrutement des aînés, sans compter la dimension de la prescription sociale qui valorise le programme aux yeux des aînés.

Le programme est cependant soumis à de nombreux facteurs externes qui échappent au contrôle des planificateurs du programme. Les bénévoles, majoritaires dans le personnel des centres de vie active pour aînés (CVAPA), ne sont pas toujours disponibles ou manquent d'expertise pour mener à bien les activités nécessaires. Aussi, l'état de santé mentale et physique des aînés peut influencer la qualité des interactions qu'ils auront avec les autres aînés et de ce fait décourager d'autres à y participer. Finalement, le programme est soumis à des difficultés de financement compromettant sa pérennité.

3. Objectifs et approches d'évaluation

Conformément aux besoins de l'ACAO mentionnée précédemment, l'équipe de Prisme s'emploiera à réaliser l'évaluation du programme *Links2Wellbeing* en répondant aux questions d'évaluation suivantes

- 1) Comment se déroulent les activités d'aiguillages?

- 2) Le programme facilite-t-il la participation aux activités des CVAPA?
- 3) Quels sont les avantages du programme?
- 4) Quels sont les obstacles ou les facilitateurs à la pérennité et la mise à l'échelle du programme ?

Afin de répondre à ces questions, plusieurs approches d'évaluation seront utilisées. D'abord, une analyse de l'implantation du programme sera menée afin d'examiner les facteurs susceptibles d'influencer la mise en œuvre du programme. L'identification de ces facteurs s'effectuera principalement sur la base des perspectives théoriques d'analyse du changement organisationnel élaborées par Champagne (2002). Cette évaluation sera également menée dans une perspective participative, notamment par la création et la mise à contribution d'un comité aviseurs composés de représentants de l'ensemble des parties-prenants du programme. Cette approche participative permettra de mener une évaluation centrée sur l'utilisation (Patton, 2012), et ce, afin de favoriser l'utilité et la pertinence de l'évaluation menée pour l'ensemble des parties-prenantes. Enfin, cette évaluation s'inscrit dans une optique de promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion en s'assurant de la représentativité de groupe marginalités parmi les participants.

3.1 Méthodes

Différentes méthodes de collecte de données seront utilisées afin de répondre aux questions d'évaluation:

1- Comité aviseur

Dans un premier temps, nous recommandons la création d'un comité aviseur composé de représentants des parties-prenantes identifiés à la section 1.2 et dont la responsabilité sera de discuter des orientations de l'évaluation, co-élaborer certaines stratégies de collecte de données, valider certaines avenues et d'agir à titre d'informateurs-clés pour l'équipe d'évaluation. Nous soulignons ici l'importance de la participation à ce comité d'au moins deux aînés participants aux activités offertes par les CVAPA participants et de représentants de groupe marginalisé (ex. Représentants autochtone).

2- Consultation de la documentation relative au programme

Une consultation et des analyses des informations tirées des formulaires de demande de service, des formulaires de données démographiques, des documents de suivis de la participation globale, des évaluations du degré de solitude, ainsi que tout autre documentation pertinente sera réalisée. Des analyses de types quantitatif et qualitatif seront réalisées.

3- Analyse SWOT

L'identification des obstacles et des facilitateurs à la pérennité et à la mise à l'échelle du programme sera réalisée par le biais d'une analyse SWOT menée avec les membres du comité avisé. Ce type d'analyse permet d'identifier les facteurs internes (forces et faiblesse) et externes (les opportunités et les menaces) liées à la mise en œuvre du programme.

4- Entretiens téléphoniques

À partir des résultats des analyses menées à propos des caractéristiques des prescripteurs, des fournisseurs de services de santé identifiés dans ces analyses seront interpellés afin de participer à des entretiens téléphoniques d'une durée de 30 minutes. La collaboration des gestionnaires de ces centres sera sa mise à contribution pour faciliter le recrutement d'intervenants. Leur participation sera sur une base volontaire. Ces entretiens semi-dirigés aborderont leur perceptions et expériences quant aux barrières et facilitateurs liés aux activités d'aiguillage et les avantages perçus du programme. Les intervieweurs recrutés prendront en note les réponses des participants. Une analyse qualitative de type thématique de ces notes sera ensuite effectuée.

5- "World cafes"

En cohérence avec la visée des CVAPA de promouvoir des activités de socialisation auprès d'aînés en situation d'isolement ou à risque de l'être, quatre événements de type "World café" seront organisés. Dans le cadre d'activités sociales dont la nature sera déterminée en collaboration avec le comité avisé, des représentants de différents acteurs en lien avec le programme et des aînés participants seront invités à délibérer sur les thèmes suivants: barrières et facilitateurs à la participation aux activités des CVAPA et avantages perçus du programme. Les stratégies de recrutements des participants seront co-construites avec le Comité avisé afin de s'assurer d'une représentativité adéquate des participants et de trouver des solutions innovantes pour faciliter la participation d'aînés plus difficiles à rejoindre. Une participation représentative de la diversité culturelle et linguistique sera importante. Des membres de l'équipe d'évaluation bilingue seront assignés aux groupes de participants afin d'animer la discussion et de prendre des notes. Une analyse thématique des notes sera effectuée. Les activités auront lieu au cours de l'été afin de pouvoir se tenir à l'extérieur si la situation épidémiologique en regard de la pandémie de COVID-19 le prescrit.

3.2 Considérations éthiques

L'équipe de Prisme entend respecter les principes éthiques suivantes : la bienfaisance, le respect de l'autonomie des participants, la non-malfaisance, la responsabilité, l'imputabilité, le respect de la confidentialité et la protection de la vie privée des personnes. Par exemple, on veillera à ce que la confidentialité des participants et des informations collectées soit préservée. De plus, avant la collecte de données proprement dite, le consentement éclairé des participants sera recherché et obtenu, à l'aide de formulaire d'information et de consentement.

3.3 Notes concernant la pérennité et la mise en à l'échelle du programme

Afin de contribuer à la visée de pérennité et de mise à l'échelle du programme, notre équipe d'évaluation s'engage à présenter, sur une base annuelle, la démarche d'évaluation, ainsi que ses avancements, aux parties-prenantes suivantes: l'ACAO, les donateurs actuels et potentiels, la communauté de pratique de l'Ontario, le réseau canadien de prescripteurs sociaux, ainsi que d'autres acteurs clés identifiés par le comité aviseurs. Le postulat derrière cette démarche est que ces acteurs, en étant informés du programme en cours d'implantation, sont plus susceptible de se mobiliser afin d'assembler les conditions de succès.

4. Défis méthodologiques et stratégie d'atténuation

Le tableau ci-dessous présente les défis identifiés et les stratégies d'atténuation proposée pour mitiger ces défis.

Défis méthodologiques	Stratégies d'atténuation
Défis liés à la COVID-19 : les aînés constituent une population à risque de complications de la COVID-19, il faudra donc faire preuve de vigilance pour ne pas leur faire courir de risque	L'équipe Prisme est adéquatement vaccine contre la COVID-19 Les activités d'évaluation seront réalisées dans le respect des mesures sanitaires en vigueur et auront lieu si possible en été, en extérieur Le port du masque sera préconisé et la distanciation physique sera respectée
Adaptation du projet à un public d'aînés : l'ensemble du projet d'évaluation doit être compréhensible et accessible aux aînés	L'équipe Prisme réalisera ses activités et ses communications en langage clair et vulgarisé L'équipe tiendra compte de potentielles difficultés auditives, visuelles et motrices
Accessibilité aux ressources numériques : certains centres disposent d'une faible connectivité à internet, et la littératie	Le recours à un comité aviseur peut mitiger ce risque

numérique chez les aînés est parfois plus faible que dans la population générale	
Mobilisation des ressources humaines : les bénévoles ont peu de temps et d'expertise en évaluation	La constitution d'un comité avisé permettra de réduire le temps d'implication nécessaire pour les autres bénévoles
Populations vulnérables : certaines populations marginalisées ne souhaitent pas communiquer de renseignements personnels et pourraient être plus difficiles à rejoindre	L'équipe Prisme est formée et sensibilisée aux enjeux de marginalisation que rencontrent certaines populations, telles que les communautés Autochtones, racialisées ou LGBTQI+ Des traducteurs et/ou interprètes seront mobilisés pour mitiger la barrière de la langue L'approche d'évaluation participative choisie s'inscrit dans une perspective de justice sociale et d'inclusion

4. Planification des activités

Le tableau ci-dessous présente l'échéancier prévisionnel. Cette évaluation s'échelonne sur une durée de deux ans, et il est estimé que les activités d'évaluation devraient durer 30 jours.



6. Compétences professionnelles

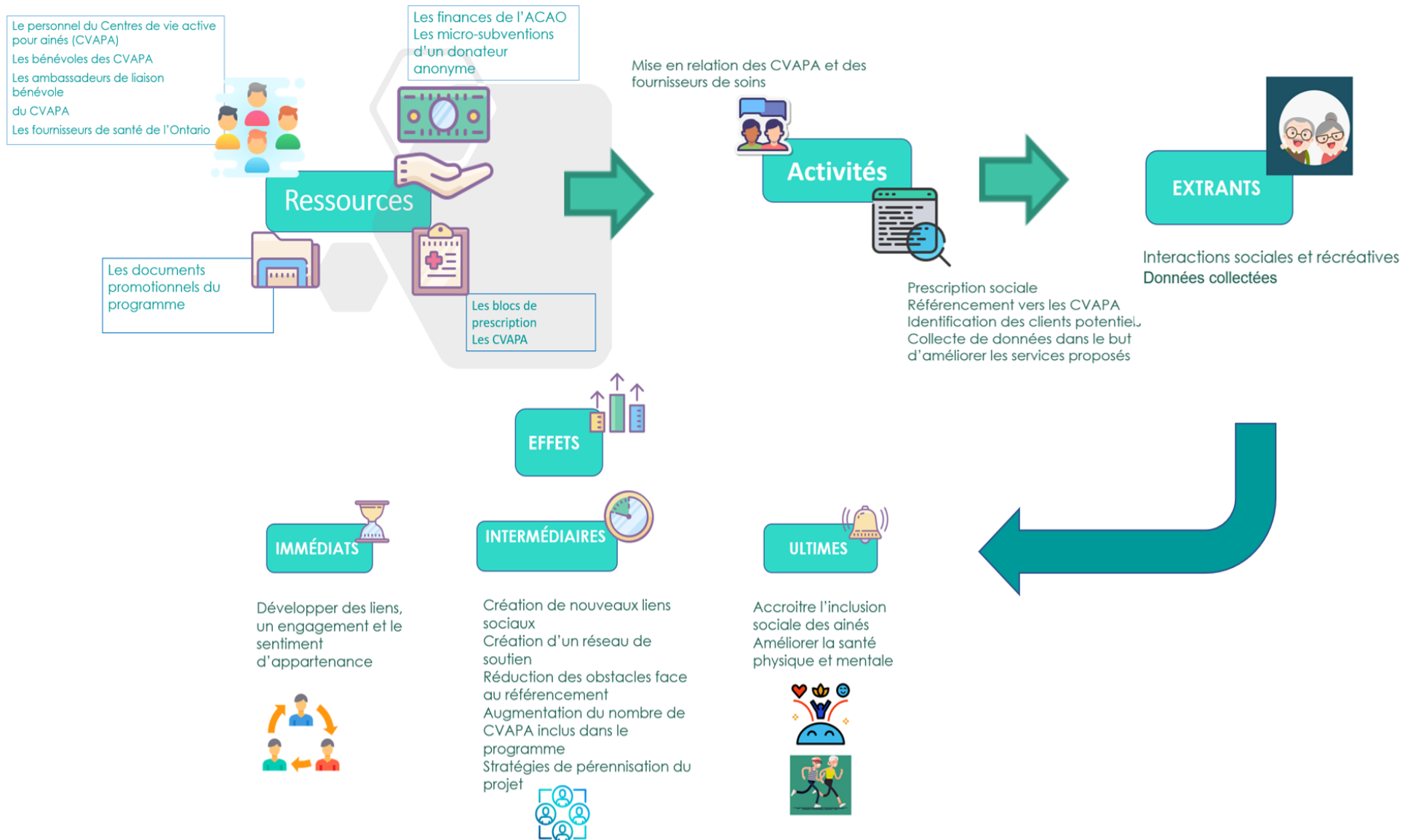
L'équipe Prisme a à cœur de mettre en pratique l'ensemble du référentiel de compétences professionnelles décrites par la Société Canadienne d'Évaluation (Société canadienne d'évaluation 2018). En particulier, le présent mandat porte une attention particulière à trois compétences. -

- **La compétence 2.6 "Avoir recours à des méthodes d'évaluation appropriées"**: Se reflète à travers notre proposition d'approche et de matrice d'évaluation. Cette compétence est essentielle dans le cadre de ce mandat, puisque la population d'ainés est un public particulier et que les activités d'évaluation doivent être ajustées à leurs besoins et à leurs capacités.
- **La compétence 3.2 "Identifier les besoins des parties prenantes ainsi que leur capacité à participer tout en reconnaissant, respectant et étant sensible à la diversité"**: Cette compétence reflète l'importance d'utiliser des approches participatives lorsque possible, de façon à ce que les résultats de l'évaluation répondent le mieux possible aux besoins des parties prenantes. La constitution d'un Comité aviseur et le recours aux "World cafes" dans notre plan d'évaluation met en avant cette compétence.
- **La compétence 3.6 "Assurer la mise en place de processus de réciprocité entre l'évaluateur et les parties prenantes, afin de favoriser le partage des connaissances et de l'expertise et d'améliorer leurs compétences en évaluation"**: Notre approche vise à accroître l'émancipation des parties prenantes en matière d'évaluation, la pérennité du programme et sa mise à l'échelle, via des mécanismes de collaboration étroite.

6. Bibliographie

1. Brousselle A, Champagne F, Contandriopoulos AP, Hartz Z. (eds) Concepts et méthodes d'évaluation. Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 2009, ou 2^{ième} édition 2011.
2. Champagne, F., Brousselle, A., Hartz, Z., Contandriopoulos, A.-P. et Denis, J.-L. (2011). Chapitre 10 : L'analyse de l'implantation. Dans L'évaluation : concepts et méthodes (2^e éd, p. 237-273). Montréal, : Les Presses de l'Université de Montréal.
3. Dagenais C, Ridde V. Approches et pratiques en évaluation de programmes. Presses de l'Université de Montréal. 2012.
4. Fetterman, D. M., & Wandersman, A. (Eds.). (2004). Empowerment Evaluation Principles in Practice (Illustrated édition). The Guilford Press.
5. Funnell, S. C., et Rogers, P. J. (2011). Purposeful program theory: Effective use of theories of change and logic models (Vol. 31). John Wiley & Sons.
6. Mark MM, Henty GT, Julnes G: Evaluation: An Integrated Framework for Understanding, Guiding, and Improving Policies and Programs San Francisco: Jossey-Bass, 2000
7. Patton MQ: Utilization-Focused Evaluation. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2008 (4^{ième} Edition) Patton MQ: Essentials of Utilization-Focused Evaluation. Thousand Oaks, CA: sage publications 2012
8. Société canadienne d'évaluation (2018). Compétences pour les évaluateurs canadiens. <https://evaluationcanada.ca/fr/competences-pour-les-evaluateurs-canadiens>

Annexe A : Modèle logique du programme *Links2Wellbeing* de l'Association des centres pour ainés de l'Ontario. Version préparée le 5 février 2022.



Annexe B : Matrice d'évaluation du programme *Links2Wellbeing*

Question d'évaluation	Indicateurs	Méthode
1. Comment se déroulent les activités d'aiguillages?	Nombre d'ordonnance par année	Formulaires de demande de service
	Caractéristiques des prescripteurs	Formulaire de données démographique
	Barrières et facilitateurs aux prescriptions	Documents de suivis de la participation globale Consultations du comité aviseur Entretiens téléphoniques auprès de représentants des fournisseurs de services des territoires des CVAPA participants
2. Le programme facilite-t-il la participation aux activités des CVAPA?	Nombre de participants aux activités	Documents de suivis de la participation globale
	Caractéristiques socio-démographiques des participants	Formulaire de données socio-démographiques Validation des résultats par le comité aviseur Documents de suivis de la participation globale
	Barrières et facilitateurs à la participation	4 événements (extérieurs) de type <i>world cafes</i> réunissant des usagers, des ALB, des bénévoles, des employés de CVAPA et des représentants de l'ACAO
3. Quels sont les avantages du programme?	Degré de solitude	Données des évaluations du degré de solitude
	Perceptions et expériences des acteurs impliqués dans le programme	4 événements (extérieurs) de type <i>world cafes</i> réunissant des usagers, des ALB, des bénévoles, des employés de CVAPA et des représentants de l'ACAO Entretiens téléphoniques auprès de représentants des fournisseurs de services des territoires des CVAPA participants Consultations du comité aviseur
4. Quels sont les obstacles ou les facilitateurs à la pérennité et la mise	Point de vue des acteurs clés	Analyse SWOT avec les membres du comité aviseur

à l'échelle du
programme ?

