

COLLOQUE NATIONAL EN ITINÉRANCE

RESPONSABILITÉS COLLECTIVES
ET PRATIQUES CROISÉES

Montréal, 19 et 20 octobre 2017



Comment peut-on favoriser la collaboration entre les acteurs-clés gravitant autour des personnes en situation d'itinérance au travers d'un processus de recherche ?

Alunni-Menichini, Kristelle, *Candidate au doctorat, Université de Sherbrooke*

Brousselle, Astrid, *Professeure titulaire, Université de Sherbrooke*

Bertrand, Karine, *Professeure titulaire, Université de Sherbrooke*

Mon projet de recherche

OBJECTIF ET MÉTHODE ?

Utiliser l'évaluation comme un levier pour améliorer la réponse d'urgence offerte aux personnes en situation d'itinérance dans un contexte d'intoxication à l'alcool ou des drogues à Montréal.



Analyse des besoins



Approche démocratique
délibérative

Évaluation des besoins

Situation actuelle → Situation idéale
sur les plans de l'accessibilité
et la collaboration

+

Évaluation des solutions et priorisation

Howe & Ashcraft, 2005; Mathison, 2005;

House & Howe, 2000

Processus continu d'échanges

Trois principes :

- Inclusion
- Dialogue
- Délibération

COMMENT S'Y PRENDRE ?

Comité d'experts

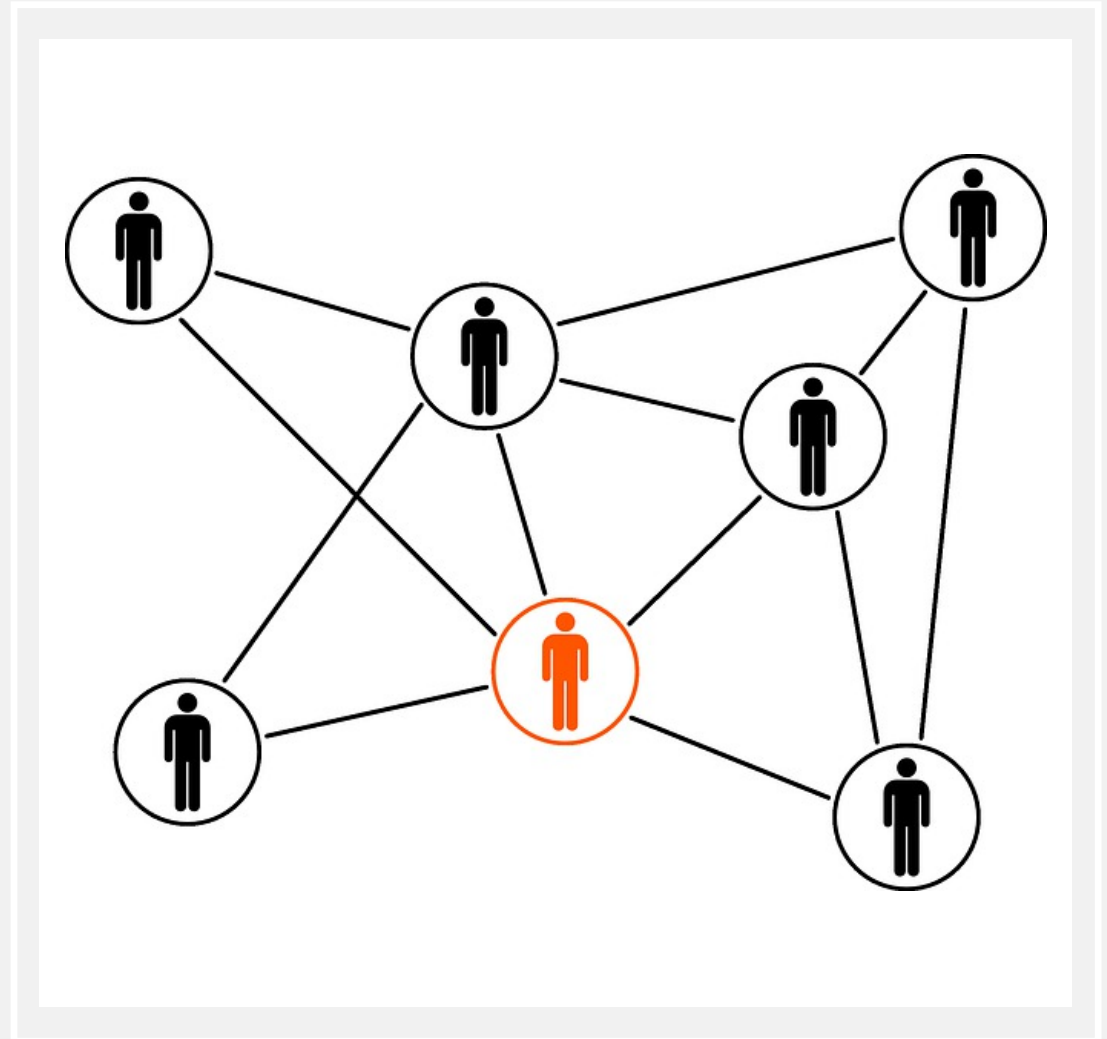
World Café pour l'analyse
des besoins¹

Activité de TRIAGE pour la
priorisation des solutions²



Un World Café,
c'est quoi ?

Une méthode dialogique, créative et collaborative qui a pour but de créer un réseau d'échanges et de faire émerger des constats concrets et partagés.



EN D'AUTRES MOTS...

Les participants sont invités à dialoguer, à partager leurs connaissances et leurs idées ainsi qu'à débattre sur une thématique donnée, et ce, dans l'atmosphère agréable d'un « café ».



World Café Guidelines



« Faites attention au temps »

« Synthétisez votre pensée et mettez l'accent sur ce qui compte »

FOCUS
on what
MATTERS

LISTEN
to understand
« Écoutez pour mieux comprendre »

Connect
Ideas
« Connectez vos idées »

« Partagez vos idées et vos expériences »

Contribute your
THINKING
& experience

PLAY!
doodle
DRAW
« Écrivez ou dessinez ce que vous pensez »

« Ensemble, identifiez les patterns et les questionnements plus profonds qui émergent »

Listen together
for **PATTERNS** insights
& **Deeper** connections

Dans le cadre de mon projet,
comment s'est-il déroulé ?

PARTICIPANTS

Milieu de la
recherche

n = 7

Représentants
des usagers

n = 3

Milieu politique

n = 3

Intervenants
communautaires

n = 6

Professionnels
des urgences
hospitalières

n = 1

Professionnels
des services
spécialisés

n = 6

Policiers

n = 9

TOTAL DE
35 PARTICIPANTS

SIX TABLES DE DISCUSSION

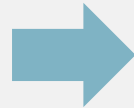
Deux questions générales

+

Accessibilité (5 tables)

+

Collaboration (1 table)



1^{ère} session
Situation actuelle

+

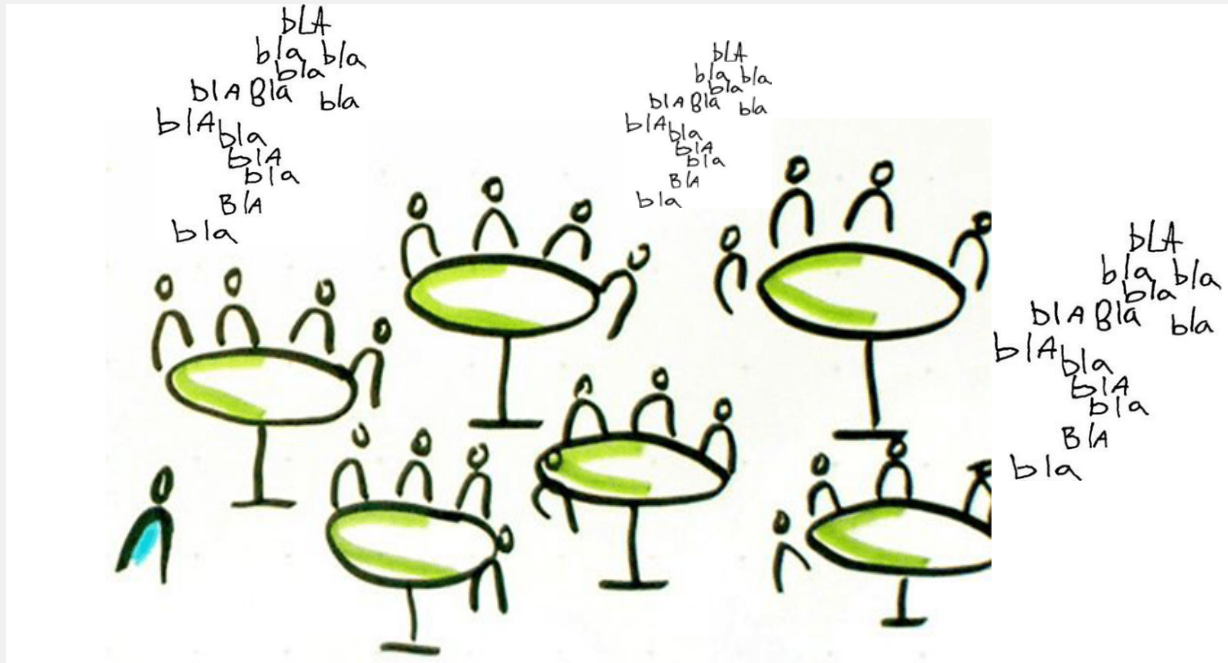
2^e session
Situation idéale



3 rotations



Pas de rotation



Permet-il d'améliorer la
collaboration ?

LA COLLABORATION, C'EST QUOI ?

Beaucoup de définitions...

- Acteurs autonomes qui interagissent autour de problèmes interdépendants, un problème spécifique ou des aspects différents d'un même problème
- Toute « (...) forme d'entreprise commune – qu'il s'agisse de soins partagés, de soins en collaboration, d'un partenariat, d'un réseau, d'une coalition communautaire ou de diverses formes d'intégration – qui vise à favoriser l'atteinte d'un objectif commun comparativement à une personne ou une organisation agissant seule » [Comité directeur du projet collaboratif en toxicomanie et en santé mentale, 2015].
- Partage, communication, confiance et interdépendance requis

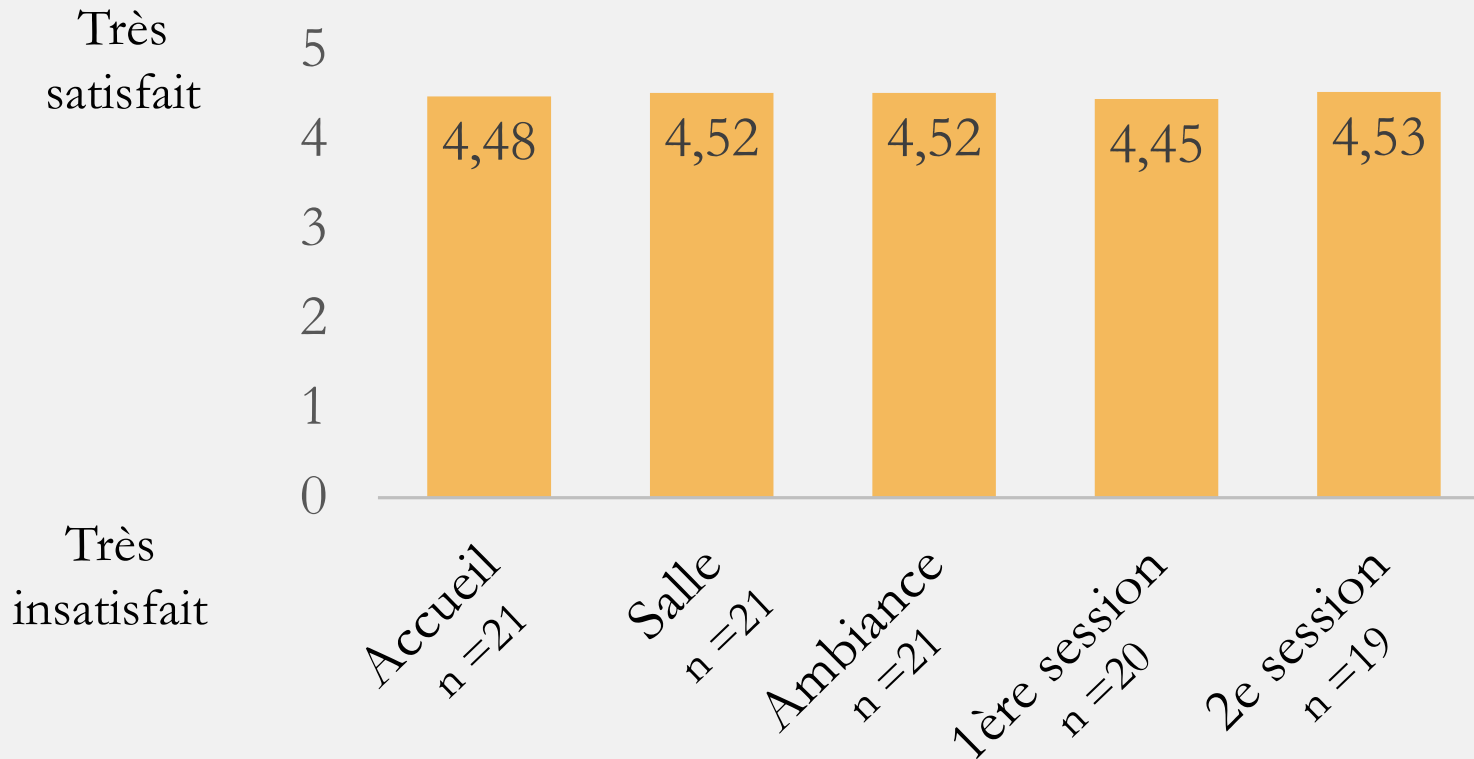
INGRÉDIENTS POUR AMÉLIORER LA COLLABORATION

- Rencontres conjointes
- Acquérir des compétences collaboratives (communication efficace, compréhension mutuelle, écoute active)
- Changer les représentations
 - Acquisition de connaissances
 - Diminution des attentes irréalistes vis-à-vis les autres acteurs-clés
- Avoir des objectifs communs
- Développer un climat de confiance
- Développer une meilleure compréhension de la problématique

Selon les participants ?

Résultats des questionnaires de
satisfaction (n = 21)

SATISFACTION



« Bravo, c'était mon 1er World Café et j'ai trouvé extrêmement pertinent et intéressant de pouvoir entendre les différents points de vue des acteurs-clés. »

ACQUISITION DE CONNAISSANCES

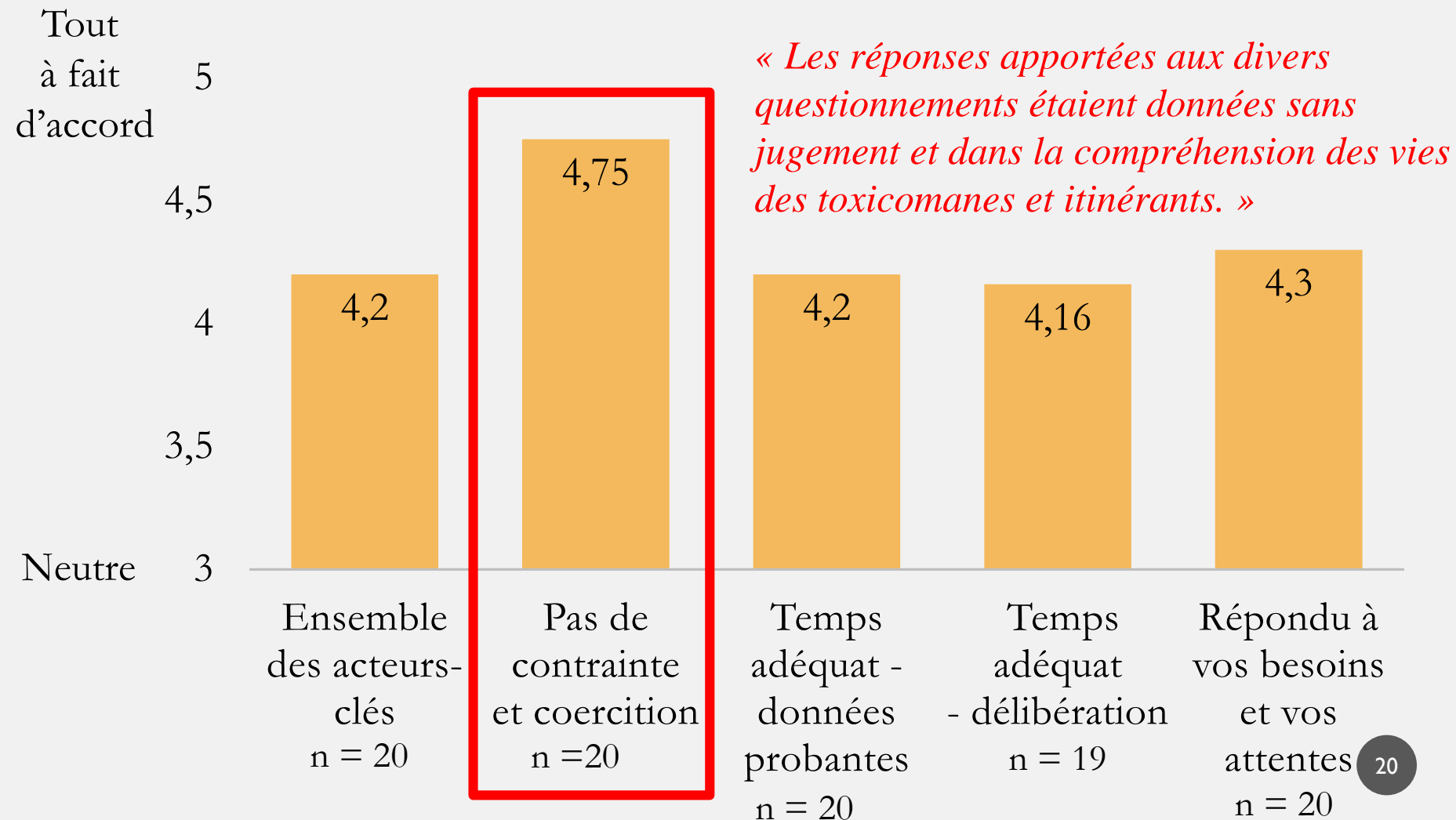
79% ont indiqué avoir acquis de nouvelles connaissances (n = 21), dont :

- Nouvelles possibilités, meilleure connaissance des ressources et des mécanismes d'accès à certains services (**n = 10**)
 - « *Plusieurs aspects des différents métiers des acteurs qui m'étaient inconnus.* »
- Meilleure connaissance de la réalité des autres acteurs et les rôles ainsi que les limites de leur travail (**n = 5**)
 - « *Nous nous entendons sur le problème et sur la solution.* »
- Vision commune (n = 2)
 - « *Nous nous entendons sur le problème et sur la solution.* »
- Importance d'une communication plus présente entre tous les intervenants (n = 2)

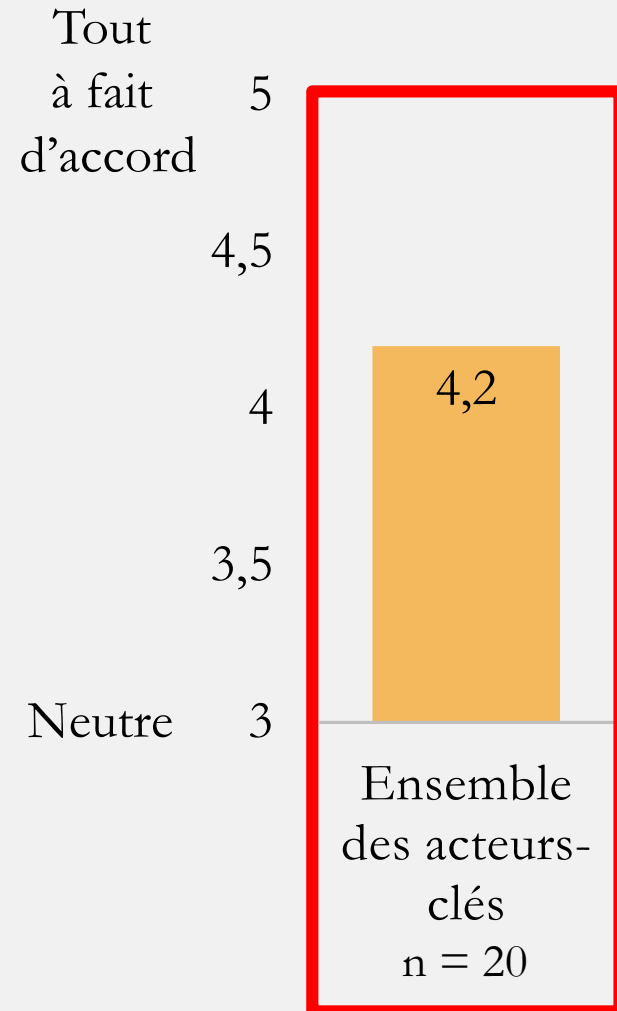
INFLUENCE DE CES CONNAISSANCES SUR LEUR PRATIQUE ET LEURS RAPPORTS

- Modifier la manière de percevoir les policiers (n = 4)
 - « *Je pense que ça va changer un peu ma manière d'adresser les policiers dans le futur* »
- Mieux guider les personnes en regard de leurs besoins (n = 3)
 - « *Une utilisation de mes nouvelles connaissances des autres ressources pour mieux guider les personnes en regard de leurs besoins.* »
- Diminution des préjugés (n = 1)
- Plus d'ouverture (n = 1), plus flexible (n = 1)
- Participer à améliorer le système comme pair-aidant et à apporter plus d'aide de qualité (n = 1)
- Faire remplir les formulaires de consentement d'échanges d'information pour décloisonner les services (n = 1)

RESPECT DES PRINCIPES DE L'APPROCHE DÉMOCRATIQUE DÉLIBÉRATIVE (x)



RESPECT DES PRINCIPES DE L'APPROCHE DÉMOCRATIQUE DÉLIBÉRATIVE (x)



Selon les participants :

« Les acteurs-clés ont été bien choisis. »

- Décideurs

« Il faut impliquer les décideurs, sans eux rien de changera. »

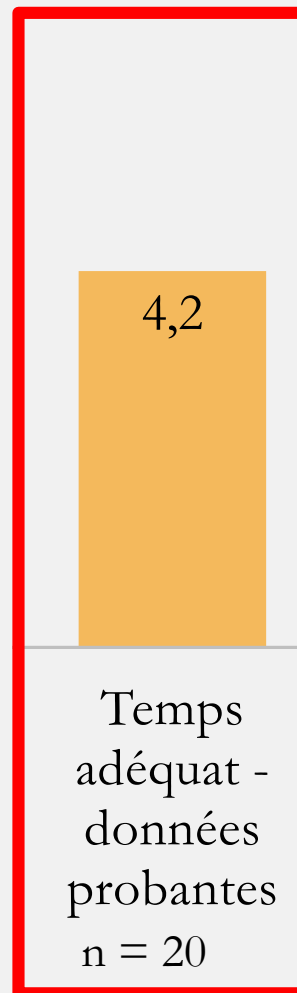
- Paramédicaux

Entrevues individuelles en cours :

- Professionnels des urgences hospitalières
- Usagers

RESPECT DES PRINCIPES DE L'APPROCHE DÉMOCRATIQUE DÉLIBÉRATIVE (x)

Tout à fait d'accord 5
4,5
4
3,5
Neutre 3



« Les présentations des chercheurs se sont faites un peu trop rapidement, ce qui ne nous a pas assez donné l'occasion d'assimiler les informations. »

RESPECT DES PRINCIPES DE L'APPROCHE DÉMOCRATIQUE DÉLIBÉRATIVE (x)

Tout
à fait
d'accord 5

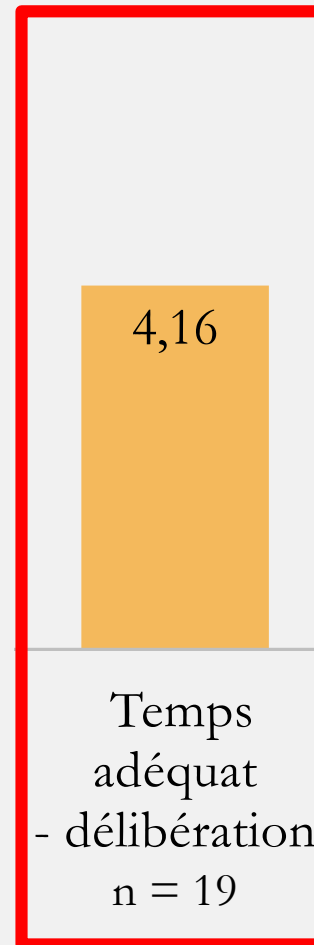
4,5 *« Rythme des ateliers de discussion
était adapté. »*

4

3,5

Neutre 3

*« Il aurait été intéressant de passer
plus de temps sur les solutions, sur
quoi mettre en place. »*



RÉSEAUTAGE

Selon vous, dans quelle mesure ce World Café vous a permis de développer des liens avec d'autres acteurs-clés :

- Moyenne des répondants en accord ($x = 4,07$)
- Échange de coordonnées ($n = 1$)

« M'a permis d'agrandir mon réseau. »

« J'ai apprécié rencontrer des partenaires. »

« De pouvoir échanger avec des gens utilisateurs des services était très enrichissant. »

« Nous croyons au partenariat et ces tables nous permettent de réseauter et d'améliorer le travail multi. »

❖ **Correspond à la définition et regroupe plusieurs ingrédients pour améliorer la collaboration :**

- Rencontre conjointe
- Acquisition des connaissances
- Changements des représentations
- Objectifs communs
- Climat sans contrainte et coercition

❖ **A permis de développer des liens avec d'autres acteurs-clés :**

- Réseautage
- Tendances - Développer des compétences collaboratives

Forces

Défis

- ❖ **Concept de « collaboration »**
- ❖ **Inclusion de l'ensemble des acteurs-clés**
 - Éthique
 - Contraintes budgétaires
- ❖ **Logistique**
 - ↑ Temps
 - ↑ Organisation
 - Salle
 - Budget
- ❖ **Évaluation**



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE



RISQ

Recherche et intervention
sur les substances psychoactives – Québec

**Fonds de recherche
Santé**

Québec 

RÉFÉRENCES

- Albert, Durand et Pépin. (2014). TRIAGE – une technique structurée sollicitant l’opinion d’experts en vue d’atteindre un consensus : un exemple d’utilisation dans une recherche visant l’adaptation d’un questionnaire autoadministré pour une clientèle en incapacité prolongé au travail ; *Chapitre 14* dans Corbière, M. & Larivière, L. (2014). *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixte*, Presses de l’Université du Québec, 722 pages.
- Altschuld, J. W., & Watkins, R. (2014). A primer on needs assessment: More than 40 years of research and practice. In J. W. Altschuld & R. Watkins (Eds.), *Needs assessment: Trends and a view toward the future*. *New Directions for Evaluation*, 144, 5–18.
- Bentayeb, N. (2010). *Une évaluation contextuelle de la collaboration: cas du Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire*. Mémoire présenté à l’École nationale d’administration publique, Montréal, Québec.
- “Café to Go” in World Café (2008) at <http://www.theworldcafe.com/pdfs/cafetogo.pdf>. “Café to Go: A Quick Reference Guide for Putting Conversations to Work” is available at <http://www.theworldcafe.com/pdfs/cafetogo.pdf>. Additional World Café information is available at <http://www.theworldcafe.com/>.
- Girard, V., Bonin, J. P., Tinland, A., Farnarier, C., Pelletier, J. F., Delphin, M., ... & Simeoni, M. C. (2014). Mental health outreach and street policing in the downtown of a large French city. *International journal of law and psychiatry*, 37(4), 376-382.
- Guerrero, E. G., Henwood, B., & Wenzel, S. L. (2014). Service integration to reduce homelessness in Los Angeles County: Multiple stakeholder perspectives. *Human Services Organizations Management, Leadership & Governance*, 38(1), 44-54.

RÉFÉRENCES

- Howe, K. R. & Ashcraft, C. (2005). Deliberative democratic evaluation: Successes and limitations of an evaluation of school choice. *Teachers College Record*, 107(10), 2275-2298.
- House, E. R. & Howe, K. R. (2000). Deliberative democratic evaluation checklist. Evaluation Checklists Project, disponible au: <http://www.wmich.edu/evalctr/checklists/>
- Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). (2016). Modèles de dispensation des soins et services aux personnes présentant des troubles concomitants de santé mentale et de dépendance. Avis rédigé par Sébastien O'Neil et Micheline Lapalme. *ETMIS*, 12(01): 1-83
- Mathison, S. (2005). Encyclopedia of evaluation. *SAGE Publications*, 520 pages.
- McAndrew, S., Warne, T., Fallon, D., & Moran, P. (2012). Young, gifted, and caring: A project narrative of young carers, their mental health, and getting them involved in education, research and practice. *International journal of mental health nursing*, 21(1), 12-19.
- Oliva, J. R., & Compton, M. T. (2008). A statewide crisis intervention team (CIT) initiative: Evolution of the Georgia CIT program. *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law Online*, 36(1), 38-46.
- Partridge, M. (2015). Evaluation Café-A review of literature concerning World Cafe methodology used as an evaluative tool in education. *Innovative Practice in Higher Education*, 2(2).
- Québec en forme :
http://www.quebecenforme.org/media/61250/atelier_techniques_animation1.pdf

RÉFÉRENCES

- Restall, G. J., Carnochan, T. N., Roger, K. S., Sullivan, T. M., Etcheverry, E. J., & Roddy, P. (2015). Collaborative priority setting for human immunodeficiency virus rehabilitation research: A case report Établissement en collaboration des priorités dans le domaine de la recherche sur la réadaptation des personnes atteintes du virus de l'immunodéficience humaine: Étude de cas. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 0008417415577423.
- Robertson, T., Estrade, M., Gracey, E., & Smith, K. (2015). The Realities of Public Health Collaborative Research with the Non-Profit and Voluntary Sector. *The European Journal of Public Health*, 25(suppl 3), 175-082.
- Terry, J., Raithby, M., Cutter, J., & Murphy, F. (2015). A menu for learning: a World Café approach for user involvement and inter-professional learning on mental health. *Social Work Education*, 34(4), 437-458.
- Watkins, R., Meiers, M. W., & Visser, Y. (2012). *A guide to assessing needs: essential tools for collecting information, making decisions, and achieving development results*. World Bank Publications.
- Watson, A. C., & Fulambarker, A. J. (2012). The crisis intervention team model of police response to mental health crises: a primer for mental health practitioners. *Best practices in mental health*, 8(2), 71.