

# CE QUI MARCHE ET POUR QUI?

## PARTIE 2

Un cadre pour concevoir et mettre au point une recherche sur les pratiques prometteuses

Canadian Homelessness  
Research Network



the  
homeless hub

PAPER #5

# Ce qui marche et pour qui?

**Deuxième partie** - Un cadre pour concevoir et mettre au point une recherche sur les pratiques prometteuses

The Homeless Hub



ISBN: 978-1550145922

© 2013 Canadian Homelessness Research Network Press.

Les droits d'auteur de ce rapport sont protégés par une licence Creative Commons, qui permet aux utilisateurs d'utiliser des citations, de le lier, de le copier, de le transmettre et de le distribuer pour des raisons non commerciales, pourvu qu'ils attribuent les droits aux auteurs et au rapport. Cette licence n'autorise pas les utilisateurs de modifier, de transformer ou de rajouter du matériel au rapport. Vous pouvez trouver de plus amples détails sur cette licence Creative Commons à <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ca/>



## Comment faire référence à ce document :

Canadian Homelessness Research Network (2013): Ce qui marche et pour qui? Un cadre pour concevoir et mettre au point une recherche sur les pratiques prometteuses. Toronto: Canadian Homelessness Research Network Press.

The Homeless Hub ([www.homelesshub.ca](http://www.homelesshub.ca)) est une bibliothèque de recherche et centre de ressources électroniques soutenu par le Canadian Homelessness Research Network.

La série de rapports de recherche du Homeless Hub est une initiative du Canadian Homelessness Research Network visant à souligner les œuvres des meilleurs chercheurs canadiens dans le domaine de l'itinérance. L'objectif de cette série de recherches est de veiller à ce que les recherches sur l'itinérance et les constatations de politiques pertinentes atteignent un nouveau public. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous rendre à [www.homelesshub.ca](http://www.homelesshub.ca).

*Le Canadian Homelessness Research Network (CHRN) remercie la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (Emploi et Développement social Canada) ainsi que le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada du gouvernement du Canada pour leur soutien financier. L'analyse et les interprétations contenues dans le présent document sont celles de contributeurs et ne représentent pas nécessairement l'opinion des partenaires financiers du CHRN. Les opinions exprimées dans ce livre sont celles du Canadian Homelessness Research Network et ne reflètent pas nécessairement les vues du gouvernement du Canada.*

# TABLE DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| Introduction  | 4         |
| Principes directeurs des pratiques prometteuses dans le secteur de l'itinérance | 6         |
| La structure du cadre   | 7         |
| <hr/>   |           |
| Le cadre  | 8         |
| <b>1. Conception de la pratique</b>   | <b>8</b>  |
| 1.1 Planification   | 8         |
| 1.2 Engagement du client  | 10        |
| <b>2. Preuves d'efficacité</b>  | <b>11</b> |
| 2.1 Évaluation du programme   | 12        |
| 2.2 Gestion des données agrégées  | 14        |
| <b>3. Collaboration et intégration des systèmes</b>                             | <b>14</b> |
| 3.1 Collaboration   | 15        |
| 3.2 Intégration des systèmes  | 15        |
| <hr/>   |           |
| Communiquer les résultats   | 16        |
| <b>Comment capturer et décrire une pratique prometteuse</b>                     | <b>16</b> |
| 1) Aperçu   | 17        |
| 2) Modèle de programme  | 17        |
| 3) Preuves de rendement   | 17        |
| 4) Structure de l'initiative  | 18        |
| 5) Leçons principales   | 18        |
| 6) Conclusion   | 18        |
| <hr/>   |           |
| Conclusion  | 19        |
| <hr/>   |           |

# INTRODUCTION

Ce cadre est conçu pour être lu conjointement avec «*Ce qui marche et pour qui? Une hiérarchie de preuves pour la recherche sur les pratiques prometteuses*». Dans la première partie, les différences entre pratiques «émergentes», «prometteuses» et «meilleures» ont été examinées. De plus, des renseignements détaillés sur les types de preuves ou d'études qui conviennent à chaque catégorie ont été présentés. Dans le présent document, nous poursuivons en offrant une compréhension exhaustive des étapes et composantes requises par les programmes afin d'assurer que leurs pratiques soient bien «prometteuses».

Dans le but d'élaborer des interventions plus efficaces face à l'itinérance, des communautés partout au Canada ont exprimé le besoin de davantage et de meilleurs renseignements sur les interventions qui peuvent contribuer à éliminer ou prévenir l'itinérance. À cette fin, nous avons besoin d'un mécanisme transparent pour identifier, évaluer et promouvoir les «**pratiques prometteuses**» incorporant un langage clair et bien défini qui permet l'évaluation des interventions à l'aide de repères et de résultats mesurables. Cet outil a été conçu pour permettre aux prestataires de services, aux décideurs et aux chercheurs d'évaluer l'efficacité d'une initiative, et de déterminer si cette dernière est une «pratique prometteuse» ou non. On devrait noter que notre point de focalisation sur les «pratiques prometteuses» plutôt que sur le terme plus général de «**meilleures pratiques**» est tout à fait intentionnel<sup>1</sup>. Le terme «meilleures pratiques» décrit généralement une pratique appuyée par un ensemble de recherches vaste et bien établi démontrant l'efficacité d'une approche.

1. Pour une explication plus détaillée des «meilleures pratiques» et des «pratiques prometteuses», voir *Première partie : Une hiérarchie de preuves pour la recherche sur les pratiques prometteuses*.

Les «**pratiques prometteuses**» identifient des programmes ou des modèles de services qui ont démontré – grâce à des méthodes d'évaluation rigoureuses et une base de preuves solide – leur capacité à obtenir les résultats escomptés (p. ex. logement stable, prévention de l'expulsion, etc.), mais qui reposent sur des recherches limitées (p. ex. une seule étude ou cas). Bien que le terme «pratiques prometteuses» puisse invoquer une multitude de solutions, allant des initiatives au niveau politique et systémique à la pratique sur le terrain, ce cadre se concentre sur l'évaluation des interventions *programmatisées* visant à prévenir et à mettre fin à l'itinérance. Jusqu'à présent, la plupart des recherches sur l'itinérance ou les interventions sur le logement au Canada ont été effectuées au niveau du *programme*. Peu de communautés ont mis sur pied des «réponses de système» réellement intégrées face au problème. Bien que des réponses programmatiques efficaces fassent partie d'une réponse systémique plus vaste et puissent être formées par les politiques, de plus amples travaux doivent être effectués dans le futur pour identifier et évaluer les pratiques d'interventions systémiques prometteuses.

Avec le temps, le corpus de recherches sur les pratiques prometteuses au Canada continuera à croître, permettant davantage de planification et d'adaptation d'interventions efficaces qui auront fait leurs preuves de réussite. L'acceptation et l'utilisation croissantes des évaluations de programme, et en particulier l'évaluation des résultats des programmes et l'emploi répandu des systèmes d'information pour le recueil et la gestion des données, signifie qu'il existe un nombre croissant d'enquêtes et de rapports qui nous permettent d'effectuer une évaluation des pratiques prometteuses dans ce secteur. Il existe actuellement des possibilités de promouvoir un certain nombre de pratiques prometteuses pour l'adaptation et le remaniement partout au pays, par suite du virage vers des solutions de logement et la prévention plutôt qu'une gestion de l'itinérance.

#### **Groupe de travail des pratiques prometteuses de CHRN**

Le CHRN a institué un groupe de travail constitué de dirigeants dans le domaine de la recherche, de la politique et de la pratique, pour mettre au point un cadre, le raffiner et en tester la structure. Le groupe de travail du CHRN comprenait : Stephen Gaetz, l'université York et le Canadian Homelessness Research Network; Fiona Scott, Canadian Homelessness Research Network; Allyson Marsolais, Canadian Homelessness Research Network; Bernie Pauly, University of Victoria; Alina Turner, Calgary Homeless Foundation; Yale Belanger, University of Lethbridge; Bradley Harris, Armée du salut; Isolde Daiski, Université York; Jeannette Waegemakers Schiff, University of Calgary, Loral Raine, ville de Toronto; Tim Aubry, Université d'Ottawa; Jeff Karabanow, Dalhousie University; Sheldon Pollett, Choice for Youth, T.-N.; Dianne McCormack, University of New Brunswick; Carolann Barr, Chez Toit.

---

# Principes directeurs des pratiques prometteuses dans le secteur de l'itinérance

En concevant ce cadre, nous voulions reconnaître les quatre principes fondamentaux qui gouvernent notre approche :

## 1. Une concentration explicite sur l'élimination de l'itinérance.

Notre cadre de pratiques prometteuses est conçu pour identifier les initiatives qui offrent plus qu'une simple *réponse* à l'itinérance, mais dont le but explicite est de *réduire* l'itinérance et ses dommages, en particulier par le biais de la prévention ou en aidant les gens à quitter l'itinérance le plus rapidement possible. Ces initiatives devraient être axées sur le droit au logement et au soutien de la personne. Ce qui ne signifie pas que les initiatives conçues pour aider les gens lorsqu'ils sont sans abri n'ont pas de valeur, car les besoins immédiats des gens doivent être satisfaits. Nous avons choisi d'accorder la priorité aux initiatives qui réussissent à réduire et à mettre fin à l'itinérance.

*"Nous avons choisi d'accorder la priorité aux initiatives qui réussissent à réduire et à mettre fin à l'itinérance."*

## 2. La clarté de l'impact projeté.

Lors de la détermination d'une pratique prometteuse, l'intervention devrait être planifiée avec la plus grande clarté. Des buts et des objectifs clairs et une fondation philosophique sous-jacente solide sont essentiels à une réponse efficace, qu'il s'agisse de l'intervention d'un programme, d'une politique ou d'une communauté. L'évaluation réussie d'un programme dépend de la clarté du plan. Par exemple, si vous n'êtes pas certain de qui vous desservez, ou de ce que vous essayez d'accomplir, il sera très difficile d'évaluer si vous avez réalisé ce que vous aviez annoncé vouloir faire, ou si vous avez réussi.

## 3. Des preuves tangibles.

Les preuves qu'un programme produit des résultats doivent être tangibles. C'est ce qui sépare une pratique prometteuse d'une simple description. Comment savons-nous que quelque chose fonctionne? Les sources des preuves devraient inclure des données quantitatives et qualitatives qui démontrent qu'un changement a été réalisé; par exemple, une réduction du nombre de sans-abri dans la communauté. Des pratiques prometteuses doivent pouvoir démontrer – à l'aide d'un recueil, d'une analyse et d'une évaluation appropriés et rigoureux des données – qu'elles réussissent à atteindre les résultats escomptés (p. ex. un logement stable, la prévention des expulsions, etc.) Cette rigueur comprend l'utilisation de conceptions de recherche appropriés, un échantillonnage de taille appropriée, et l'emploi de mesures fiables et valides qui s'appliquent directement aux buts et objectifs de la pratique.

## 4. L'intégration au sein d'une réponse systémique.

Des pratiques prometteuses doivent démontrer clairement comment l'intervention s'intègre aux autres services et systèmes traitant des questions d'itinérance. Les initiatives les plus efficaces soutiennent ou font partie d'un système coordonné et intégré qui aide les gens sans abri ou à risque imminent. Bien que certaines initiatives individuelles en cours peuvent mériter la désignation de pratique prometteuse, nous pensons que de telles initiatives sont encore plus efficaces une fois qu'elles sont intégrées à des systèmes stratégiques et intégrés.

---

## La structure du cadre

Ce cadre offre une structure et des critères clairs permettant de déterminer l'efficacité d'un programme. Les communautés, les prestataires de services et les gouvernements peuvent l'utiliser à titre de ressource pour aider à guider les stratégies d'évaluation et conceptualiser l'envergure et l'amplitude de la recherche d'évaluation.

Une détermination, à savoir si le programme ou la pratique sont «prometteurs», est préférablement effectuée par un évaluateur externe, même si cet évaluateur se base sur des données produites à l'interne par l'organisme. Si le but est d'effectuer une évaluation réellement impartiale revêtant une valeur plus large pour le secteur de l'itinérance, cet outil devra idéalement être mis en œuvre par un chercheur/un évaluateur de programme externe afin de déterminer si oui ou non, et comment, il se rapporte aux critères.

Le cadre est divisé en trois catégories :

1. Conception de l'initiative
2. Preuves d'efficacité
3. Collaboration et intégration des systèmes

Il existe au sein de chaque catégorie une gamme d'éléments de programme qui, collectivement, affectent l'efficacité de l'ensemble. De plus, au sein de chaque élément, une gamme d'indicateurs d'efficacité est identifiée. La section finale offre des directives sur la communication et la distribution des informations recueillies dans chaque section.

---

# LE CADRE

## 1. Conception de la pratique

Lorsque l'on détermine si une pratique est prometteuse, il doit y avoir des preuves claires de planification et de préparation à l'évaluation. L'intervention doit être motivée par un besoin évident, posséder des objectifs et des buts clairement définis qui s'alignent avec la mission et les valeurs de la pratique, et avoir un justificatif théorique fort de la raison pour laquelle cela pourrait fonctionner. Les pratiques qui traitent directement avec les clients doivent clairement démontrer un modèle d'engagement avec le client.

- Toute pratique prometteuse devrait satisfaire à tous les critères de la section 1.1 ci-dessous.
- Les pratiques qui ont un élément de service humain direct doivent satisfaire à tous les critères de la section 1.2 afin d'être considérées prometteuses.

---

### 1.1 Planification



#### A) La pratique

Les questions clés pour toute intervention efficace sont :

- Quel est le problème que vous essayez de résoudre?
- Y a-t-il une cause suffisante pour entreprendre une pratique?
- Pourquoi ce plan d'action et pas un autre? (Cela est important car parfois nous pensons faire ce qui est juste, sans nous baser sur des preuves solides.)

Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer les preuves qui appuient cette pratique et comment la recherche soutient ce plan d'action plutôt qu'un autre.



#### B) Mission, buts et objectifs

Des buts et des objectifs bien définis sont importants pour aider un organisme à mesurer s'il a accompli ce qu'il a entrepris ou non. Des pratiques prometteuses devraient être capables de démontrer :

- une mission, des buts et des objectifs clairs et réalisables et;
- qu'elles restent fidèles à leur mission, buts et objectifs.





## C) Contexte

Afin d'évaluer l'efficacité (et les limites) de toute réponse, il faut la cerner dans le contexte social, économique et politique qui la réponse du programme. Une pratique prometteuse devrait démontrer:

- comment les considérations socio-économiques, géographiques et historiques (p. ex. un taux d'inoccupation élevé, le coût de la vie, l'abordabilité des logements, le taux de chômage, etc.) affectent la conception et l'exécution du programme;
- comment la présence ou l'absence d'autres services (qu'ils soient courants ou dans le secteur de l'itinérance) affectent le modèle de prestation des services;
- comment la présence ou l'absence de législation et/ou de politiques empêchent ou permettent le développement et la mise en œuvre de la pratique; et
- comment les facteurs contextuels locaux, y compris les différences rurales/urbaines, la structure, la taille de la communauté et l'infrastructures de services au sens large, façonnent l'expérience de l'itinérance et la réponse à cette dernière.



## D) Procédure de planification

Les pratiques peuvent se développer de manières différentes et selon des degrés variés de coordination et de planification. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- une procédure de planification claire comprenant la façon dont la pratique a été développée, et quelles agences, systèmes et individus ont été consultés;
- comment les groupes cibles ont été inclus dans la planification et la mise en œuvre; et
- que la pratique s'est engagée dans une planification stratégique et comment les résultats de la planification ont été utilisés pour renseigner le développement ou l'adaptation de la pratique.



## E) Ressources

Malgré un sous-financement dans le secteur de l'itinérance, il est important de ne pas compromettre l'exécution de la pratique en raison d'un manque de fonds. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- des sources de financement adéquates;
- une structure organisationnelle et un modèle de personnel qui soutiennent la mise en œuvre de la pratique; et
- une supervision, une formation, un développement professionnel et un soutien qui assurent l'efficacité du programme et la fidélité à la mission, les objectifs et la pratique.



## F) Assurance de la qualité

L'évaluation du programme (voir la section suivante) sert à identifier les résultats d'une pratique; cependant, il est également important d'évaluer la qualité de la pratique de la perspective des clients et des intervenants. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- que des mécanismes sont en place pour recueillir des opinions et des plaintes (aux fins des questions non antidiscriminatoires);
- que les commentaires des clients sur la qualité de la pratique et ses résultats sont recueillis; et
- comment les autres intervenants fournissent des opinions sur la pratique.

## 1.2 Engagement du client

Cette section concerne les pratiques qui sont composées de services humains directs.



### A) Identification de la population cible

Pour qu'une pratique soit efficace, elle doit être conçue pour une population cible spécifique, plutôt que d'essayer de répondre aux besoins de tout le monde. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- une population cible clairement définie (p. ex. des hommes sans abri avec des antécédents d'incarcération ou des jeunes gens à risque d'itinérance);
- une conception de pratique reflétant les besoins de sa population;
- que la pratique comble une lacune dans les services à l'intention de la population cible; et
- que la pratique compte des activités qui montrent une compréhension de la diversité de la population cible et des besoins culturels des communautés.



### B) Accueil et évaluation

Lorsque la complexité des besoins d'un client n'est pas évaluée, ou lorsque l'intervention programmatique choisie ne coïncide pas avec les facteurs de risque ou de résilience, les résultats seront plus susceptibles d'être négatifs. Cela confirme le rôle essentiel que des évaluations complètes jouent dans la garantie que les interventions sont ciblées de façon appropriée selon les besoins des clients. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- un système d'accueil efficace qui capte les renseignements de base du client, ses antécédents, ses besoins et autres données pertinentes;
- un outil d'accueil et d'évaluation partagé visant à réduire les doublons et à soutenir une prestation efficace des services (dans les collectivités dotées de services multiples); et
- que l'organisme, à travers sa pratique, évalue le niveau d'acuité, de risque et de résilience de chaque client afin d'agencer le client à un niveau de service et de soutien approprié.



### C) Approche du travail avec les clients

On ne peut pas sous-estimer l'importance de la participation du client à la façon dont il peut être soutenu de optimale. Les initiatives identifiées en tant que pratiques prometteuses devraient être axées sur le client et être antidiscriminatoires. Bien que ce terme soit souvent utilisé à la légère, notre définition d'une approche axée sur le client est celle où l'individu joue un rôle important dans la définition de son trajet hors de l'itinérance, participe activement aux prises de décision, se voit confié des options et est traité avec respect en tout temps. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- une approche de gestion de cas et comment cela fonctionne;
- un modèle de service axé sur la clientèle. Comment la pratique démontre-t-elle qu'elle responsabilise les clients en renforçant leur estime de soi, leur participation à la planification et les prises de décision, l'éducation et la formation? De quelles autres façons la pratique est-elle axée sur le client?



### D) Pratique antidiscriminatoire

Les clients doivent se sentir en sécurité dans leur environnement et ne devraient pas craindre la discrimination ou se sentir critiqués en raison de qui ils sont ou de ce qu'ils font. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- que la pratique n'incrimine pas les personnes à cause de leur comportement, leur apparence ou leurs activités, y compris les activités économiques (p. ex. la prostitution ou la consommation de drogues);
- une politique antidiscriminatoire officielle qui est mise en place grâce à un engagement actif visant à réduire et éliminer les enjeux tels le racisme, le sexisme et l'homophobie; et
- une procédure relative aux plaintes efficace.



## 2. Preuves d'efficacité

Bien qu'au sein du secteur de l'itinérance il existe de nombreux programmes et pratiques qui soient axés sur la satisfaction des besoins de base, certains sont plus axés sur les changements individuels, communautaires et structurels qui réduiront ou élimineront l'itinérance. Les pratiques prometteuses doivent être capables de démontrer, par l'entremise de recherches basées sur les preuves, que les résultats de la pratique s'agencent avec les objectifs établis. En ce qui concerne les pratiques qui sont concentrées sur le changement, les recherches devraient également démontrer une amélioration pour le groupe client et, potentiellement, pour la collectivité au sens large.



Cette section identifie les données et les informations qui peuvent être utilisées pour démontrer qu'une initiative atteint ses objectifs. Plusieurs mesures peuvent être utilisées pour montrer combien de clients ont reçu des soutiens ou des interventions afin d'éviter de devenir sans abri, combien d'itinérants ont été logés, pour montrer que les conditions des sans-abri se sont améliorées, ou pour indiquer une réduction de l'itinérance ou des facteurs de risque qui contribuent à l'itinérance. La meilleure façon de montrer qu'un programme est efficace est d'incorporer une évaluation de programme dans les travaux et de rassembler des données qui peuvent être évaluées et utilisées à l'interne ou à l'externe (évaluation indépendante). Encore une fois, la clé est de créer des preuves tangibles. En plus des données quantitatives, les informations qualitatives sur l'utilisation obtenues auprès des services et autres intervenants doivent également être rassemblées.

---

## 2.1 Évaluation du programme

L'évaluation du programme est une méthode de recherche conçue pour rassembler et analyser les informations et les données dans le but de déterminer l'efficacité et le rendement d'un programme particulier. Tous les organismes ne seront pas capables de rassembler et/ou d'utiliser les données efficacement pour démontrer leur impact. Cette habileté dépend de la capacité et des ressources disponibles aux fins de la collecte de données, de l'analyse et de la rédaction des rapports et/ou des partenariats avec les universitaires et/ou de l'évaluation de conseillers externes<sup>2</sup>. Néanmoins, les organismes peuvent recueillir certaines informations à l'interne qui peuvent renseigner sur le rendement d'un programme et contribuer à une amélioration constante. Ces renseignements peuvent être utilisés comme indicateurs de l'efficacité d'une pratique et, une fois conjugués à des méthodes additionnelles, ils peuvent faire partie d'un examen externe rigoureux.

### Indicateurs et résultats

Si une pratique prétend avoir un impact individuel ou systémique, elle devrait être capable de le démontrer grâce à des données. En utilisant les données, il existe souvent de la confusion entre les données de sortie, les indicateurs et les résultats.

**Les données de sortie** sont des descriptions numériques de l'utilisation du programme ou des services. Par exemple, le nombre de personnes qui utilisent le service, utilisent un refuge ou le programme alimentaire représente des données de sortie. Bien que ces données soient importantes pour savoir quels sont les niveaux d'utilisation des services, elles ne dévoilent presque rien sur l'efficacité du programme.

**Les indicateurs** sont des mesures concrètes et spécifiques d'activités particulières. Dans une évaluation de l'impact d'un programme, les indicateurs devraient être conçus pour mesurer le changement. Les données sont utilisées pour déterminer si et comment votre intervention a entraîné un changement, et si cela correspond aux objectifs de votre pratique. En d'autres termes, s'est-il passé quelque chose des suites de votre pratique, et quelles sont les données disponibles pour le prouver?

En déterminant quelles sont les pratiques prometteuses du secteur de l'itinérance, il faut tenir compte d'au moins trois sortes d'indicateurs : les systèmes, le programme et les indicateurs de niveau individuel.

1. **Les indicateurs de mesure de système** peuvent servir à montrer à quel point une pratique contribue à une réponse intégrée à l'itinérance. Il y a très peu de stratégies d'évaluation bien développées pour évaluer les interventions des systèmes intégrés. Un bon exemple d'indicateurs qui font partie d'une approche de «système de soins» est présent au Calgary Homeless Foundation's System Planning Framework<sup>3</sup>.
2. **Les indicateurs de programme** peuvent servir à montrer qu'une intervention a eu un impact positif sur les clients. Cela peut impliquer la compilation de données individuelles.
3. **Les indicateurs individuels**, dérivant souvent des approches de gestion de cas, enregistrent les changements du client au niveau des circonstances, de son développement et de ses aptitudes, et mesurent les progrès réalisés dans le sens des objectifs. Les indicateurs peuvent inclure des données à la fois qualitatives et quantitatives.

**Les résultats** sont des déterminants de niveau supérieur des changements et de l'impact réels d'une intervention, et détermine si le programme a atteint les objectifs escomptés, et comment.

2. De nombreuses communautés apportent leur soutien à l'établissement d'aptitudes d'évaluation des programmes des prestataires de services. Le Canadian Homelessness Research Network propose un cours en ligne d'évaluation de programme pour le secteur de l'itinérance (<http://www.homelessevaluation.ca/>).

3. Le Calgary Homeless Foundation's System Planning Framework peut être téléchargé à suivante : <http://calgaryhomeless.com/assets/SystemPlanning/CHSS-System-Planning-Framework-online-jan2012.pdf>.

C'est la raison pour laquelle le travail est accompli en premier lieu. La détermination des résultats peut exiger que l'on fasse usage d'un certain nombre d'indicateurs pour faire valoir le programme. Par exemple, si l'objectif d'un programme est d'augmenter la stabilité du logement d'un certain groupe de personnes au sein d'un programme Logement d'abord, toute une gamme d'indicateurs peuvent être utilisés à l'appui, dont : moins de nuits dans les refuges, améliorations de santé et de bien-être, réduction du contact avec la police, etc.

## Données quantitatives et qualitatives

Les données quantitatives et qualitatives ont des fonctions différentes, mais souvent complémentaires. Les données quantitatives permettent de mesurer et de quantifier le niveau de changement chez un individu ou une communauté, et peuvent produire des résultats généralisables. Les données qualitatives répondent à des questions différentes et sont plus utiles pour capter et décrire les processus, les histoires individuelles et les expériences. Les données qualitatives peuvent compléter les données quantitatives en

ajoutant des informations statistiques des récits des clients, du personnel et des partenaires. Sans l'opinion des usagers des services, la pratique peut avoir l'air efficace, mais en fait, elle ne répond peut être pas aux besoins des clients ou pourrait être perçue inutile ou non engageante de leur point de vue. Les données qualitatives peuvent aussi aider à identifier et à décrire les processus et les procédures et à faciliter notre compréhension des mécanismes du changement. Les méthodes qualitatives incluant des entrevues avec le personnel, les clients et autres intervenants, les groupes de discussion et/ou les analyses de documents, peuvent contribuer à clarifier pour qui la pratique fonctionne, et pourquoi. En ce qui concerne les types de données qui peuvent être recueillies, les organismes doivent se soumettre aux lois sur l'information et à la protection de la vie privée de la province dans laquelle ils opèrent. Les partenaires de recherche académiques devront également se plier aux politiques en matière d'éthique de leur(s) institution(s).

## Sommaire de l'évaluation du programme

Une pratique prometteuse aura mené une évaluation du programme et sera capable d'offrir :

- a) des données quantitatives et qualitatives qui appuient les objectifs du programme selon au moins un indicateur;
- b) des données de base à l'aide desquelles on peut comparer les résultats;
- c) des données qui peuvent être utilisées pour renseigner le développement d'un programme ou contribuer à une amélioration continue, dont :
  - des conclusions positives révélées par plus d'un indicateur.
  - des conclusions négatives ayant appuyé le développement et l'adaptation de la pratique.
- d) une relation claire entre les objectifs, les méthodes et les résultats;
- e) une pratique dont les résultats d'évaluation servent à la planification stratégique; et
- f) une pratique qui va au-delà des évaluations des bailleurs de fonds.

---

## 2.2 Gestion des données agrégées

Les données sur les expériences d'itinérance des individus peuvent nous aider à trouver des solutions à l'itinérance. Lorsque les programmes recueillent des données qui répondent aux besoins internes, et qui permettent aussi le regroupement et l'analyse au niveau du système, on comprend mieux les besoins des clients et de leur communauté. Les pratiques pourraient bénéficier de l'emploi d'un outil de gestion des données à l'échelle du système.

Malgré que la présence ou l'absence de systèmes intégrés de gestion de données soit ordinairement au-delà du contrôle des programmes ou des agences, le fait est que lorsque de tels systèmes existent, une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer comment les données qu'elle collecte contribuent, augmentent et alimentent le système de gestion de données dans son ensemble.

---

## 3. Collaboration et intégration des systèmes

Toutes les pratiques existent en fonction des autres pratiques et activités. Dans certains cas, des pratiques opèrent d'une façon déconnectée ad hoc. Dans d'autres cas, des organismes individuels, des agences et des pratiques opèrent au sein de modèles de prestation de services sociaux bien plus intégrés et coordonnés. L'intégration des systèmes est une méthode d'organisation et de prestation de services, de logements et de programmes visant à coordonner les ressources afin de garantir que les résultats communautaires s'alignent avec les objectifs à long terme et éventuellement répondent efficacement aux besoins des clients. Plutôt que de s'en remettre à une approche d'organisation-en-organisation, la planification du système vise à élaborer une approche pour l'application des initiatives de manière utile, intégrée et stratégique.

Une réponse de système intégré nécessite une réponse communautaire collaborative, ce qui est habituellement hors de portée d'une agence ou d'une pratique. Cela signifie que nous ne pouvons pas tenir responsables des programmes ou des services autrement efficaces pour les insuffisances des réponses locales ou régionales à l'itinérance. Il est également vrai que, bien que la collaboration soit une dimension importante, beaucoup de pratiques que l'on considère prometteuses ou novatrices apparaissent des suites (ou en dépit) d'un réel manque de collaborations dans le secteur.

Néanmoins, dans le processus de détermination de pratiques prometteuses, cela vaut la peine d'examiner et d'évaluer avec quel succès le programme est intégré dans un réseau plus large de programmes, de services et d'activités. On juge une pratique «prometteuse» si elle peut démontrer la nature (ou l'absence) de sa collaboration avec les autres services, y compris comment les activités clés sont intégrées dans les travaux des autres pratiques (agences, programmes, pratiques, services), ce qui peut inclure celles du secteur de l'itinérance, ainsi que d'autres secteurs (éducation, correction, santé, etc.).

---

## 3.1 Collaboration

Plutôt que d'essayer de fournir tous les types de services aux clients, les programmes devraient se concentrer sur les domaines spécifiques dans lesquels ils ont de l'expertise et travailler en collaboration avec les agences qui fournissent d'autres types de services. Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- comment elle fonctionne avec d'autres pratiques, services et agences externes;
- une procédure d'accueil et d'acheminement qui permet aux clients d'autres services d'être au courant du programme, du service ou système, et d'y avoir accès;
- une processus pour acheminer les clients vers d'autres pratiques afin de veiller à ce que les clients aient accès à tous les services dont ils pourraient avoir besoin;
- comment elle collabore avec les autres secteurs (santé, éducation, immigration, correction, etc.);
- des activités spécifiques qui impliquent le partenariat, et comment ce partenariat accroît l'efficacité; et
- comment la pratique a été influencée par le manque de collaboration ou d'intégration des services.

---

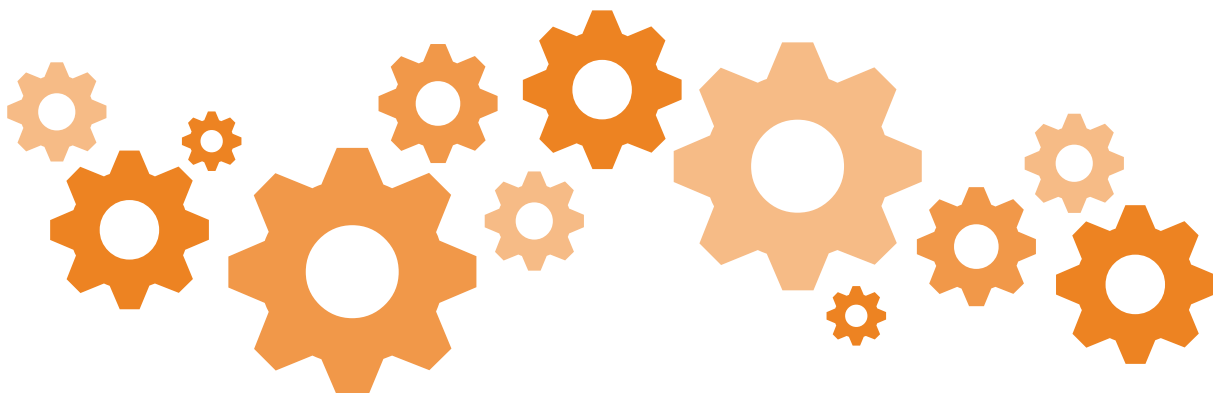
## 3.2 Intégration des systèmes

La démonstration de l'intégration des systèmes est non seulement un critère d'identification des pratiques prometteuses au niveau communautaire, mais elle peut aussi nous dire ce qui se passe au niveau de l'agence ou du programme.

Au niveau programmatique, une pratique prometteuse devrait pouvoir démontrer comment ses activités et ses impacts contribuent aux objectifs du système. Aucun programme ne peut seul mettre fin à l'itinérance. Une approche systémique intentionnelle est essentielle pour s'assurer que les interventions sont alignées et opèrent en direction des objectifs communautaires communs sans doublons ni fossés inutiles.

Une pratique prometteuse devrait être capable de démontrer :

- qu'elle a un rôle défini en relation avec les autres agences et services au sein du système;
- que la collaboration entre agences est un indicateur entendu et réciproque d'intégration des systèmes;
- que le système de gestion des données est en place pour soutenir l'intégration des systèmes;
- que les mesures d'assurance de la qualité sont en place pour veiller à ce que les clients circulent à travers le système de manière efficace, et que leurs besoins sont satisfaits;
- que les preuves d'efficacité sont intégrées entre les programmes et les agences desservant les sans-abri et les services classiques; et
- des résultats au niveau communautaire.



---

# COMMUNIQUER LES RÉSULTATS

Il est important de faire part de ce qui fonctionne aux autres agences, aux chercheurs, aux décideurs et aux intervenants qui desservent les sans-abri afin de déclencher des changements à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du secteur. Cela peut comprendre des rapports, des articles, des documents de mobilisation des connaissances, des ressources, des conférences, des ateliers, des présentations, des trousseaux d'outils, etc., qui devraient être initiés par l'organisme.



Quant à l'évaluation du programme, les organismes n'ont pas tous la capacité ni les ressources de communiquer et de diffuser leurs résultats de façon efficace. Les organismes peuvent choisir de travailler avec des chercheurs ou des spécialistes de mobilisation des connaissances externes afin d'avoir accès à des gens et autres ressources qui aideront à faire connaître les résultats de leur initiative plus efficacement. Les bailleurs de fonds doivent investir dans des ressources qui soutiendront les pratiques dans ce domaine.

Ces efforts de communication devraient pouvoir démontrer que la pratique mène à :

- des changements de politique au niveau plus large des systèmes; et
- la possibilité que le programme soit reproduit et adapté par d'autres organismes.

Les efforts de communication devraient comprendre une stratégie de mobilisation des connaissances qui décrit, traite et définit les informations sur la pratique d'une façon qui facilite le transfert (c.-à-d. que la pratique comprend des programmes de formation et des guides de qualité qui aideront les fournisseurs de services à adapter l'initiative à la culture locale.)

---

## Comment capter et décrire une pratique prometteuse

Le but d'une étude de cas est d'identifier, d'analyser et de décrire une initiative particulière et son efficacité. Idéalement, une étude de cas peut devenir un outil dont les autres peuvent apprendre et une base à partir de laquelle des initiatives efficaces peuvent être adaptées ou reproduites dans d'autres communautés. Nous avons mis au point un sommaire des composantes essentielles d'une étude de cas des pratiques prometteuses, qui permettrait à un bailleur de fonds ou à une communauté d'identifier les informations clés nécessaires pour déterminer si et comment un programme ou une pratique peuvent être dignes d'être adaptés ailleurs.



---

## 1) Aperçu

Pour situer l'étude de cas dans le contexte d'une réponse locale, régionale et nationale à l'itinérance, il faut inclure les informations suivantes :

### Justification d'une intervention

Pourquoi une initiative a-t-elle son importance? Quelles sont les preuves utilisées pour justifier une initiative? La raison pour une intervention spécifique n'est pas toujours évidente et il est nécessaire de présenter un cas fondé sur des données probantes pour engager l'initiative.

### Contexte pour exercer une pratique

Il est important qu'une étude de cas soit cadrée par un contexte socio-économique qui tient compte de la géographie, de la démographie et des éléments pertinents de la collectivité existante. Les éléments de contexte clés comprennent :

- une description des indicateurs clés locaux (population, taux de chômage, logements abordables, etc.);
- une cartographie de l'infrastructure des services sociaux. De quelle manière l'initiative s'intègre-t-elle dans l'ensemble de l'organisme ou au sein de l'ensemble du système de soins?;
- les caractéristiques pertinentes de la politique et du contexte de financement (y compris les relations entre les niveaux de gouvernement) qui font de ces travaux une priorité, ou à l'inverse, créent des défis particuliers;
- la présence ou l'absence d'une stratégie planifiée et d'une réponse coordonnée à l'itinérance;
- une compréhension d'initiatives semblables dans d'autres lieux/juridictions.

---

## 2) Modèle de programme

Décrivez l'initiative. Comment fonctionne-t-elle? Quels en sont les composants essentielles? Cela devrait inclure une description et une analyse :

- **des objectifs et de la philosophie sous-jacente.** Établissez clairement ce que l'initiative essaie d'accomplir;
- **de l'initiative.** Quels en sont les éléments essentiels? Incluez une description des activités clés;
- **de la procédure.** Comment fonctionne-t-elle? Décrivez le flux des clients au travers du service et captez les variations des besoins individuels. Quel est le rôle du personnel? Quel est le rôle du client?; et

- **de l'adaptation du modèle et sa congruence.** Décrivez l'admissibilité du client, l'accueil basé sur des éléments probants, les évaluations, les formulaires et procédures de cheminement et de triage, ainsi que les éléments de recrutement et les qualifications. Tout ceci s'aligne-t-il avec le modèle du programme?

---

## 3) Preuves de rendement

Les informations sur les résultats de l'initiative démontreront son efficacité. Des données réunies à partir des évaluations du programme, ou des indicateurs qui montrent comment l'initiative contribue à l'élimination ou la prévention de l'itinérance, doivent être rapportées dans l'étude de cas. Les renseignements suivants aideront les lecteurs à comprendre l'impact de l'initiative.

### Méthode d'évaluation

- Comment l'évaluation a-t-elle été menée? Était-elle interne ou externe? À quelles sortes de données a-t-on fait appel?
- Quelle sorte de système de gestion des données est utilisé par l'organisme, et capte-t-il de façon adéquate les informations dont l'organisme a besoin pour évaluer les résultats du programme?

### Résultats

- Quels indicateurs de niveaux individuels, programmatiques ou systémiques ont été utilisés pour déterminer les résultats de l'initiative? Quelles ont été les principales constatations? Quelles sortes de changements ou de résultats positifs l'initiative démontre-t-elle? À quel niveau le programme est-il incapable de les démontrer?
- Les données démontrent-elles clairement le lien entre les objectifs du programme, les méthodes et les résultats?

### Assurance de la qualité

Pour comprendre l'efficacité de toute initiative on doit écouter ceux qui l'utilisent. Les recherches menées sur les perspectives des usagers peuvent être quantitatives ou qualitatives. Ces données peuvent être recueillies par l'agence dans le cadre de sa propre évaluation. Cela permettra de voir spécifiquement pour qui l'initiative fonctionne et la façon dont des variables telles que le genre, la sexualité, l'ethnie et la race ont été abordées dans la pratique.

---

## 4) Structure de l'initiative

Ceux qui ont l'intention de reproduire/d'adapter une initiative voudront savoir ce qui est nécessaire pour réussir à la mettre en place, y compris la culture organisationnelle, le personnel, le financement, les ressources et les partenariats.

### Ressources et modèle organisationnel

Il est important de comprendre comment la culture organisationnelle engendre un engagement vers l'évaluation, la structure de gouvernance de l'initiative, combien cela coûte, la façon dont elle est financée et comment l'argent est réparti. Les informations devront inclure :

- i) un modèle de personnel (y compris les rôles et compétences des différents membres)
  - comment l'équipe fonctionne
- ii) les relations organisationnelles
  - la relation de la pratique avec le reste de l'organisation
- iii) le coût de l'initiative, y compris les sources de financement et le budget
- iv) la culture organisationnelle
  - à quelle mesure y a-t-il un agencement démontré entre la mission et les valeurs de l'organisme et celles du personnel qui offrent les services?

### Partenariats et collaborations

Les partenariats décrivent généralement des accords officiels entre différents organismes, tandis que les collaborations impliquent des relations moins étroites qui peuvent être tout aussi importantes. Les renseignements de cette section devraient inclure :

- Qui sont les partenaires, et de quelles façons contribuent-ils à l'exécution de l'initiative?
- Avec quels organismes l'initiative collabore-t-elle, et sur quels projets?
- Comment l'initiative contribue-t-elle à un système de soins?
- Quelles sortes d'appuis institutionnels réguliers sont présents dans la communauté, sont-ils utilisés, et pourquoi ou pourquoi pas?
- Quelles sortes d'appuis institutionnels réguliers sont présents dans la collectivité, sont-ils utilisés ou non, et pourquoi?

- Quelles sortes d'appuis institutionnels réguliers sont absents, et quelles en sont les conséquences pour le programme?

---

## 5) Leçons principales

Un des bénéfices principaux d'une étude de cas est l'ensemble de connaissances sur les subtilités et les défis de la planification et de la mise sur pied du programme qui peut servir aux autres. Un effort devrait être effectué afin d'identifier les connaissances essentielles, y compris les défis, les points forts et les choses importantes à connaître qui aideraient les autres à adapter avec succès un modèle de programme. Les indicateurs et résultats des programmes saisissent rarement ces renseignements très importants. Les données qualitatives sont particulièrement importantes dans ce cas.

- Quelles sont les qualités de leadership qui ont permis le développement du programme et quelles relations essentielles ont été le catalyseur du changement?
- Le programme ou l'approche étaient-ils inspirés par la conscience des autres modèles existants, et comment les informations ont-elles été obtenues, intégrées et adaptées? Les changements clés à l'approche étaient-ils importants, et pourquoi?
- L'initiative peut-elle être facilement appliquée ailleurs? Comment l'application de la pratique dans cette ville ou village crée-t-elle des possibilités/défis?
- Dans certains cas, un changement organisationnel est crucial pour mettre en place une nouvelle approche. Comment cela a-t-il été exécuté?
- Des facteurs particuliers à la situation ou contextes locaux ont-ils permis ou enrayé le progrès?

---

## 6) Conclusion

La section finale devrait inclure une analyse de l'efficacité de l'initiative y compris une évaluation de l'initiative comparée à la structure des pratiques prometteuses. Décrivez comment le programme démontre :

- sa fidélité à la philosophie, aux buts et objectifs du programme; et
- l'efficacité du programme.

---

# CONCLUSION



Afin d'avoir un impact important sur l'itinérance, il est essentiel que les décisions de financement soient fondées sur les meilleures preuves possibles. Partout au Canada, les communautés développent et mettent en place des pratiques qui réduisent ou préviennent l'itinérance efficacement. Toutefois, elles ne sont souvent pas dotées des ressources nécessaires pour diffuser les informations sur la pratique et ses effets d'une manière qui permettrait aux autres communautés de reproduire et d'adapter le service. En investissant dans l'évaluation des programmes et la diffusion des stratégies, les efforts déployés pour mettre fin à l'itinérance peuvent être enrichis par ce que l'on sait est efficace dans la résolution du problème de l'itinérance.

*Un cadre pour concevoir et mettre sur pied une recherche de pratiques prometteuses est conçu pour aider les communautés et les bailleurs de fonds à identifier, évaluer et communiquer les informations sur les interventions qui se sont avérées efficaces dans la réduction ou la prévention de l'itinérance.*

Ce cadre se penche sur l'identification des pratiques prometteuses au niveau des programmes, mais il existe néanmoins un besoin de mettre au point des outils pour évaluer les réponses au niveau systémique et de l'impact des politiques. Tandis que nos connaissances des réponses au niveau systémique se développe quand aux différentes sortes de communautés, le Réseau canadien de recherches sur l'itinérance s'efforcera d'élaborer des outils et des ressources pour aider les communautés à mesurer l'impact.

---

## TÉLÉCHARGEZ LA PARTIE 1



### CE QUI MARCHE ET POUR QUI?

PARTIE 1

Une hiérarchie de preuves pour la  
recherche sur les pratiques prometteuses

Canadian Homelessness  
Research Network  the homeless hub  
FOUR 05

Ce cadre est conçu pour être lu conjointement avec ***Ce qui marche et pour qui? PARTIE 1 – Une hiérarchie de preuves pour la recherche sur les pratiques prometteuses.*** Dans la partie 1, on explore les différences entre les pratiques «émergentes», «prometteuses» et «meilleures».

En outre, des renseignements détaillés sur les différents types de preuves ou d'études qui s'agencent à chaque catégorie y sont présentés. Dans ce document, nous procurons une compréhension exhaustive des étapes et composantes requises pour les programmes, afin de s'assurer que les pratiques sont «prometteuses».