

LE DITC: L'ÉVALUATION DE SON IMPLANTATION ET DE SES IMPACTS

Marthe Hurteau et Sylvie Gladu

INTRODUCTION

Le Fonds de soutien à l'innovation est une initiative du ministère de la Santé et des Services sociaux qui vise à subventionner des milieux afin qu'ils expérimentent des projets novateurs et qu'ils en démontrent l'efficacité et l'efficience. Dans cette perspective, les centres de réadaptation Butters-Savoys/Horizon ont conçu un modèle d'organisation des services pour des personnes présentant une déficience intellectuelle ainsi que des troubles majeurs du comportement (DITC). Cette problématique s'avère sérieuse si on considère que les services en place et les mécanismes de collaboration avec la psychiatrie s'avèrent la plupart du temps impuissants à répondre de façon efficace aux besoins spécifiques de la clientèle dont il est question. A cela, s'ajoute l'essoufflement rapide du réseau primaire et des intervenants et ce, malgré un ajout important de personnel et un soutien ponctuel de professionnels. En bref, non seulement les services actuels s'avèrent-ils inefficaces dans bien des cas, mais ils sont aussi onéreux.

Un modèle d'organisation : le DITC

Le DITC s'inspire du modèle START (Systemic, Therapeutic, Assessment, Respite and Treatment). Il épouse les orientations énoncées et implique deux grands axes d'activité, soit une équipe mobile d'experts qui facilite la complémentarité des services en réadaptation et des services psychiatriques pour mieux répondre aux personnes en besoin et, la mise sur pied de ressources spécifiques.

L'équipe mobile d'experts multidisciplinaires est composée de deux éducateurs, d'un intervenant psycho-

social et de deux professionnels (psychologue et infirmier). Elle assume la coordination de toutes les facettes de l'intervention en effectuant l'évaluation clinique, l'élaboration des traitements et le suivi et ce, toujours en étroite collaboration avec les intervenants et les proches de la personne. Elle assure aussi un accès rapide à des services en santé mentale et à une ressource de transition au besoin. Ce projet ne se substitue pas aux ressources régulières pour les personnes présentant une difficulté comportementale, mais il ajoute plutôt un soutien particulier en vue de déboucher sur un traitement efficace et durable.

L'évaluation du projet

La présente démarche s'inscrit dans un contexte de projet-pilote, ce qui lui confère un caractère d'expérimentation qui favorise la rétroaction et les ajustements en autant qu'ils sont documentés de façon sérieuse. La démarche évaluative doit répondre à certaines exigences, tout en épousant cette perspective.

L'organisme subventionnaire exige que le projet soit évalué à partir des quatre critères suivants: l'efficacité (impact direct et indirect), la satisfaction des utilisateurs, l'efficience et la transférabilité. Cette dernière est envisagée dans la perspective de *documenter* l'expérience afin que d'éventuels utilisateurs puissent déterminer s'ils sont en mesure de répondre aux conditions d'expérimentation nécessaires au succès de l'entreprise et, dans l'affirmative, s'ils souhaitent effectivement l'implanter dans leurs milieux respectifs. Il est important de souligner que l'efficience et la transférabilité ne devraient être envisagées que dans la mesure où l'*efficacité* du projet est préalablement établie.

Aux exigences de l'organisme subventionnaire, s'ajoute l'intérêt local de bonifier la démarche en s'appuyant sur l'information générée par les évaluations de l'implantation du projet et de son suivi. Ces évaluations sont souvent négligées, même oubliées, alors qu'elles s'avèrent capitales pour la bonne marche d'un projet, sinon sa survie. En effet, elles constituent l'occasion de documenter la conformité des opérations avec le projet initial; d'appuyer les ajustements qui doivent être apportés en cours de route; de vérifier si l'ensemble des ressources nécessaires au succès de l'entreprise sont effectivement en place. Finalement, elles génèrent l'information nécessaire pour qu'une rétroaction continue puisse être envisagée. S'il est vrai que la majorité de cette information peut être utilisée dans le contexte de la transférabilité, il faut cependant dire que les deux démarches s'inscrivent dans des

perspectives totalement différentes. Dans le cas de la transférabilité, on vise à décrire ce qui a été fait ainsi que les ressources nécessaires afin que d'éventuels utilisateurs puissent juger s'ils souhaitent ou non transférer le projet dans leur milieu respectif. Les évaluations de l'implantation du projet et de son suivi revêtent plutôt une perspective formative dans laquelle on porte un jugement sur la cohérence des activités avec les objectifs du point de départ et on envisage les ajustements qui s'imposent, à l'éclairage des résultats obtenus, tout en s'assurant de les documenter.

L'information concernant les critères et les indicateurs ainsi que les modalités de cueillette de l'information sont résumés dans le tableau qui suit. L'ensemble de cette démarche ainsi que les résultats feront l'objet d'une publication à la fin du projet.

Tableau 1

Les critères de l'évaluation et les indicateurs	Les instruments et les techniques
Efficacité de l'intervention (impact indirect de l'équipe DITC): <ul style="list-style-type: none"> . diminution des comportements inadéquats 	<ul style="list-style-type: none"> . DASH II pour les adultes . utilisation de certains des indicateurs du Reiss pour les enfants. <p>L'information est recueillie au moment de la référence et à la fermeture du dossier.</p>
<ul style="list-style-type: none"> . augmentation des situations favorisant l'intégration sociale 	<ul style="list-style-type: none"> . observations systématiques au moyen d'une grille horaire qui est remplie de façon intensive durant une semaine. <p>L'information est recueillie durant le 1er mois, le 5e mois, le 11e mois et à la fermeture du dossier.</p>
Satisfaction des clientèles (impact indirect de l'équipe DITC): <ul style="list-style-type: none"> . niveau de satisfaction de la clientèle (usager et son réseau immédiat) concernant: <ul style="list-style-type: none"> . la reconnaissance du pouvoir de décision, la participation de l'usager . la considération accordée au réseau (participation, reconnaissance des compétences, etc.), l'acquisition d'un sentiment de contrôle, de compétence pour l'ensemble des acteurs 	<ul style="list-style-type: none"> . entrevue en personne auprès d'un échantillon de clients et des membres de leur réseau immédiat. <p>L'information est recueillie à la fermeture du dossier.</p>
<ul style="list-style-type: none"> . niveau de satisfaction des équipes terrain concernant: <ul style="list-style-type: none"> . les délais de réponse de l'équipe du DITC? . les stratégies retenues en partenariat avec l'équipe du DITC? . le soutien et le suivi de l'équipe du DITC? . leur désir de faire à nouveaux appel aux services de l'équipe du DITC dans le futur? 	<ul style="list-style-type: none"> . entrevue en personne avec un échantillon d'éducateurs concernant leur perception eu égard au projet . entrevue en personne avec les éducateurs qui ont eu recours aux services <p>L'information est recueillie au début et au moment de la fermeture du dossier ou retrait.</p>

Les critères de l'évaluation et les indicateurs	Les instruments et les techniques
<ul style="list-style-type: none"> . niveau de satisfaction des équipes externes concernant: . les rapports de collaboration (échange d'information, disponibilité, ouverture face aux pratiques dans le milieu communautaire et en contexte de restrictions budgétaires)? . leur désir de faire à nouveau affaire avec l'équipe du DITC dans le futur? 	<ul style="list-style-type: none"> . entrevue téléphonique avec les professionnels. <p>L'information est recueillie au moment de la fermeture du dossier</p>
<p>Efficacité des équipes (impact direct de l'équipe DITC): dans quelle mesure</p> <ul style="list-style-type: none"> . les équipes terrain: . appliquent-elles les stratégies retenues avec l'équipe du DITC? . les transfèrent-elles, les adaptent-elles à d'autres situations? . (suggestions?) 	<ul style="list-style-type: none"> . observation systématique sur le terrain . entrevue en personne avec les éducateurs qui ont eu recours aux services . étude des dossiers; <p>L'ensemble de l'information est recueillie au moment de la fermeture du dossier.</p>
<ul style="list-style-type: none"> . les équipes externes: . sont-elles sensibilisées à la problématique (double diagnostic)? . adaptent-elles leurs stratégies en fonction de l'information reçue? . (suggestions?) 	<ul style="list-style-type: none"> . entrevue en personne avec les membres de l'équipe du DITC . entrevue téléphonique avec les professionnels. <p>L'ensemble de l'information est recueillie au moment de la fermeture du dossier</p>
<p>Efficience (utilisation maximale des ressources):</p> <ul style="list-style-type: none"> . prise en charge de l'utilisateur : . des changements observés dans le type de domicile . des changements observés dans le type de travail, de scolarisation ou d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> . étude des dossiers
<ul style="list-style-type: none"> . opérations effectuées: . le délai de prise en charge par l'équipe du DITC et l'équipe terrain . le temps de prise en charge par l'équipe du DITC et l'équipe terrain . le nombre d'opérations (répétitions) . les types d'opération . la répartition des compétences (complémentarité) 	<ul style="list-style-type: none"> . information recueillie au moyen des modalités d'observation et traduite en \$ (temps, personnel impliqué et nombre de personnes dans les interventions)
<p>Transférabilité:</p> <ul style="list-style-type: none"> . degré d'application des approches retenues: prend-t-on en considération les principes fondamentaux de l'approche positive? La démarche s'inscrit-elle dans une perspective de résolution de problème? La nature des stratégies développées? La répartition des responsabilités et des tâches en fonction des compétences? 	<ul style="list-style-type: none"> . observations systématiques sur le terrain . entrevues auprès des utilisateurs à la fin de la démarche
<ul style="list-style-type: none"> . soutien offert par le milieu (la nature de la formation reçue, animation, soutien direct de la direction, etc) . conditions nécessaires à la réalisation de la démarche (ex: marge de manoeuvre nécessaire) . fonctionnement de l'équipe (ex: soutien, supervision, etc.) . nature des changements et des ajustements apportés en cours d'expérimentation à la lumière des résultats préliminaires observés 	<ul style="list-style-type: none"> . cahier de bord . évaluations des formations . documentation des activités et des situations au besoin
<p>Implantation-suivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> . degré de conformité entre les besoins et les services mis en place? . ressources nécessaires aux fins de l'implantation? . degré de conformité entre ce qui est prévu et ce qui est observé? . ajustements à effectuer en fonction des résultats préliminaires? 	<ul style="list-style-type: none"> . observations sur le terrain concernant les opérations réalisées et les résultats observés . entrevues sur le terrain auprès des différentes personnes impliquées