

## Région de l'Outaouais

# Évaluation des résultats de la planification des services en santé mentale dans l'Outaouais

Claude Renaud

Volume 19, Number 1, Spring 1994

Aspects de la réadaptation

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/032306ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/032306ar>

[See table of contents](#)

---

### Publisher(s)

Revue Santé mentale au Québec

### ISSN

0383-6320 (print)

1708-3923 (digital)

[Explore this journal](#)

---

### Cite this document

Renaud, C. (1994). Région de l'Outaouais : évaluation des résultats de la planification des services en santé mentale dans l'Outaouais. *Santé mentale au Québec*, 19(1), 235–239. <https://doi.org/10.7202/032306ar>

## **Région de l'Outaouais**

---

Responsable: Claude Renaud

### **Évaluation des résultats de la planification des services en santé mentale dans l'Outaouais<sup>1</sup>**

Le texte qui suit présente les grandes lignes d'une expérience actuellement en cours visant à apprécier les résultats produits par la planification régionale des services en santé mentale dans l'Outaouais. On y résume succinctement le contexte de l'évaluation, ses buts et la stratégie adoptée.

#### **Contexte de l'évaluation**

En 1985, le Conseil régional de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (maintenant Régie régionale) adoptait sa planification régionale de services en santé mentale. Ce plan proposait un cadre de référence définissant les services requis pour répondre aux besoins de la population outaouaise en santé mentale, en termes de services de promotion/prévention, d'accueil/orientation/évaluation, d'aide/traitement, de réadaptation/réinsertion sociale.

L'actualisation de la première phase de cette planification régionale débutait au printemps 1987 suite à une directive du Conseil du trésor permettant de réaffecter les crédits de fonctionnement prévus pour le développement des services de santé mentale au Centre hospitalier de Gatineau.

Parallèlement à la mise en œuvre de la planification, une procédure annuelle d'évaluation de l'implantation des services de santé mentale était mise en place. Cet exercice a été réalisé à cinq occasions depuis 1988 et les résultats issus de cette démarche ont permis de parfaire le développement, l'organisation et la consolidation du

réseau de services en santé mentale, tout en s'assurant du respect des objectifs et orientations mis de l'avant dans la planification.

Dans le but de compléter les informations recueillis au cours des évaluations d'implantation, un comité de travail formé de représentants du comité d'actualisation du plan de services en santé mentale et de la Régie régionale était chargé de dégager l'orientation et les axes à privilégier pour procéder à une évaluation des résultats produits par le dispositif de services en santé mentale mis en place dans le cadre de la planification régionale. C'est donc en s'appuyant sur les réflexions des membres de ce comité de travail que s'est élaborée la présente démarche d'évaluation.

### **Questions d'évaluation**

S'inspirant des grands objectifs énoncés dans la planification et dans la politique québécoise de santé mentale, le comité de travail a formulé la question générale de l'évaluation des résultats dans les termes suivants:

«Dans quelle mesure les éléments de programme mis en place dans le contexte de la planification ont-ils permis à la personne (dont la santé mentale est perturbée ou qui risque de voir son équilibre psychique compromis) d'obtenir une réponse adaptée à ses besoins et une attention appropriée à sa situation?»

L'exercice mis en œuvre pour opérationnaliser cette question de l'adéquation des services aux besoins des personnes, c'est-à-dire pour la traduire dans un processus de recherche évaluative, a soulevé un ensemble de difficultés conceptuelles et fait ressortir la nécessité de reformuler en des termes plus précis la question d'évaluation<sup>2</sup>. Ainsi, celle-ci a été scindée en deux sous-questions, la première correspondant à un volet descriptif, la deuxième à un volet proprement évaluatif:

- À quelles catégories d'utilisateurs, à quels types de besoins exprimés (demandes de soins ou de services) le réseau actuel des services de santé mentale répond-il et comment y répond-il?
- Dans quels termes les différents groupes d'acteurs concernés (clientèles et proches, gestionnaires, intervenants,...) qualifient-ils la réponse du réseau de services à la problématique de la santé mentale dans l'Outaouais et quelles sont, à leurs avis, les avenues à privilégier?

## Stratégie d'évaluation

Tel que mentionné précédemment, le processus d'évaluation comporte deux grands volets, la réalisation du premier étant considéré comme une étape préalable à la réalisation du deuxième. Chacun de ces volets fait appel à différentes sources de données et repose sur des instruments de cueillette de données particuliers.

### — Le volet descriptif

Pour répondre à la première question d'évaluation, trois étapes sont prévues. *La première étape* consiste à recueillir, à partir des statistiques administratives de chaque établissement et organisme impliqué dans la prestation des services en santé mentale, des informations sur les clientèles des services pendant l'année financière 1992-1993. Selon les rapports d'évaluation d'implantation, 32 établissements et organismes dispensent des services de santé mentale à la population de l'Outaouais. Chacun d'eux offre un ou plus d'un type de services (prévention, services externes, réadaptation, etc.).

La cueillette de ces informations se fera par le biais des sources de données suivantes: MEDECHO, RAMQ, système d'information clientèles CLSC, registres des établissements et organismes, etc.

Le recueil et l'analyse des données relatives à l'utilisation cherchera d'une part à établir la consommation de soins et de services d'autre part, à dresser le portrait en termes de caractéristiques socio-démographiques et sanitaires des clientèles des services, celles-ci étant regroupées sur la base de chacun des territoires de la région et de la catégorie de services/programmes.

*La deuxième étape* consiste à examiner, pour chaque établissement et organisme dispensateur, un échantillon de dossiers d'usagers dans le but de compléter le profil réalisé lors de la première étape et de déterminer les «besoins» en services des usagers tels que définis par les professionnel(le)s, les services prescrits, et la réponse du réseau de services à ces prescriptions.

La collecte des informations contenues au dossier sera réalisée à l'aide d'une grille de dépouillement comportant quatre sections. Les deux premières sections identifient l'établissement ou l'organisme dispensateur ainsi que les caractéristiques sociodémographiques des personnes. La troisième concerne la demande de soins et de services et inclut les motifs de consultation, l'orientation de la demande et les problématiques identifiées. Enfin, la quatrième section documente la réponse à la demande et permet de reconstituer le

cheminement de l'utilisateur à travers son utilisation des services formels et informels.

*La troisième étape* qui est concomitante à la précédente vise à appréhender la réalité du recours aux services sous l'angle de la perception des personnes et à mieux comprendre les «logiques d'utilisation» des services.

La cueillette des données se fera par le biais d'une entrevue semi-dirigée, au lieu de résidence de la personne. Les entrevues seront réalisées à l'aide d'un questionnaire semi-structuré où les personnes rencontrées sont invitées à exposer la perception qu'elles ont de leur propre situation, les difficultés qu'elles rencontrent, leurs parcours dans le réseau, leurs motifs d'utilisation, les raisons qui font que les services ont été utilisés ou non, la contribution et l'appréciation du réseau des services à résoudre certains problèmes ou à surmonter certaines difficultés.

En somme, l'intérêt de ce volet descriptif est d'identifier à travers les pratiques des différentes catégories d'intervenants, les différents types de besoins que le réseau «reconnait», comment il y répond et dans quelle mesure ces besoins (et la réponse qui leur est faite), s'harmonisent ou non avec la lecture que font les usagers de leur situation, de leur contexte de vie. En d'autres termes, il s'agit moins de vérifier si le réseau a permis de répondre à des besoins pré-identifiés mais plutôt de définir le contexte actuel des besoins en vue de leur reconsidération dans la formulation de nouveaux objectifs à assigner au réseau de services en santé mentale.

### — Le volet évaluatif

Tel que mentionné plus haut, ce deuxième volet du processus d'évaluation vise à qualifier la façon dont le réseau de services répond aux «besoins» des usagers et de manière plus générale à la problématique de la santé mentale dans l'Outaouais. Le cadre théorique d'évaluation que nous avons privilégié fait ressortir l'importance de tenir compte de la diversité des points de vue dans l'identification des critères de succès ou d'échec, c'est-à-dire dans l'évaluation des résultats.

Ce deuxième volet vise donc à recueillir les diverses «évaluations» des effets de la planification régionale par une série d'entrevues de groupes auprès des différentes catégories de personnes concernées à un niveau ou l'autre dans le champ de la santé mentale: intervenants, coordonnateurs, gestionnaires, comités d'usagers ou de parents, etc.

Il s'agira ici d'amener les différents groupes d'acteurs concernés à faire valoir leur propre interprétation et leur analyse des données recueillies dans le cadre du volet descriptif. Autrement dit, les répondants et les répondantes seront invités au cours des entrevues à «juger» les résultats de la mise en œuvre de la planification et, ce faisant, à identifier les avenues à privilégier dans la prochaine planification. Ce qui est visé ici n'est aucunement une confrontation des points de vue mais une «construction» d'une vision plus approfondie de la problématique de la santé mentale dans l'Outaouais et plus spécifiquement des résultats des services mis en place dans le cadre de l'actualisation de la planification.

## NOTES

1. Avec la participation de Francine Desbiens et André Petit, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.
2. Pour plus de précisions concernant les aspects conceptuels et méthodologiques de cette démarche, voir RENAUD, C., PELCHAT, Y., CHARRETTE, A., 1993. La planification des services en santé mentale dans l'Outaouais. Plan d'évaluation des résultats, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Hull, 1993.

Claude Renaud  
Conseiller en recherche  
Régie régionale de la santé et  
des services sociaux de l'Outaouais